



ПИРЯТИНСЬКА МІСЬКА РАДА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

14.04.2023

№ 66

Про затвердження посадових інструкцій працівників Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради

Відповідно до статті 42 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Наказу національного агентства України з питань державної служби від 07.11.2019 № 203-19 „Про затвердження Типових професійно-кваліфікаційних характеристик посадових осіб місцевого самоврядування“, Положення про Відділ (Центр) надання адміністративних послуг виконкому міської ради, затвердженого рішенням сорок четвертої сесії Пирятинської міської ради восьмого скликання від 23 грудня 2022 року № 507:

Затвердити посадові інструкції працівників:

1) начальника Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради (додається);

2) адміністратора Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради (додається).

2. Відділу персоналу, організаційної роботи та інформаційної політики виконкому міської ради (Мілюта О.А.) довести до відома працівників Пирятинської міської ради їх посадові інструкції під особистий підпис.

3. Визнати такими, що втратили чинність:

підпункти 1, 2 пункту 1 розпорядження міського голови від 19.10.2017 № 126 „Про затвердження Посадових інструкцій працівників Пирятинської міської ради“;

розпорядження міського голови від 08.02.2019 № 29 „Про внесення змін до Посадових інструкцій працівників Центру надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради“;

підпункт 35 пункту 1 розпорядження міського голови від 22.11.2019 № 218 „Про затвердження Посадових інструкцій працівників Пирятинської міської ради“.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючого справами виконавчого комітету Козін І.І.

Секретар ради

Сергій ПАЗЮК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження
міського голови
14.04.2023 № 66

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
начальника Відділу (Центру) надання адміністративних
послуг виконкому Пирятинської міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права і відповідальність начальника Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради (далі – начальник ЦНАП).

1.2. Начальник ЦНАП безпосередньо підпорядкований керуючому справами виконавчого комітету.

1.3. Начальник ЦНАП призначається і звільняється з посади міським головою з дотриманням вимог статті 10 Закону України „Про службу в органах місцевого самоврядування“ та КЗпП України.

1.4. Начальник ЦНАП забезпечує виконання покладених на нього завдань з питань реалізації суб'єктами звернення права на отримання адміністративних послуг; організовує, координує та контролює завдання з питань надання якісних послуг суб'єктам звернень, реєстрації та належного розгляду звернень замовників.

1.5. Начальник ЦНАП несе матеріальну відповідальність за збиток, завданий внаслідок порушення покладених на нього трудових зобов'язань відповідно до статті 130 КЗпП України.

1.6. Начальнику ЦНАП безпосередньо підпорядковані адміністратори Центру надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради.

1.7. У разі відпустки, службового відрядження, хвороби, в інших випадках тимчасової відсутності Начальника ЦНАП, його обов'язки виконує один із адміністраторів Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради.

1.8. Начальник ЦНАП має іменну або номерну печатку (штамп) Адміністратора із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру надання адміністративних послуг.

2. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

2.1. Вища освіта не нижче ступеня магістра, спеціаліста, вільне володіння державною мовою.

2.2. Стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 2 років.

3. ЗАВДАННЯ, ОBOB'ЯЗКИ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

Начальник ЦНАП:

1) здійснює керівництво діяльністю ЦНАПу: розподіляє обов'язки між працівниками, планує, організовує та контролює їх роботу, забезпечує виконання покладених на ЦНАП завдань;

2) забезпечує підготовку проєктів нормативно-правових актів, планів, заходів, аналітичних матеріалів, пропозицій з питань створення доступних та зручних умов для отримання суб'єктами звернень адміністративних та муніципальних послуг; готує проєкти рішень сесії міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови з питань надання адміністративних послуг;

3) забезпечує ефективну взаємодію з іншими виконавчими органами ради, органами виконавчої влади, іншими державними органами, посадовими особами, що є суб'єктами надання адміністративних послуг з питань, що стосуються діяльності ЦНАПу;

4) організовує роботу ЦНАПу;

5) забезпечує проведення інформаційної кампанії та роз'яснювальної роботи стосовно адміністративних та муніципальних послуг;

6) веде відповідну роботу з суб'єктами надання адміністративних послуг щодо спрощення та оптимізації процедур отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень;

7) сприяє налагодженню прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників роботи ЦНАПу та суб'єктів звернень;

8) виконує повноваження з реалізації державної політики у сфері надання адміністративних та муніципальних послуг, бере участь у організаційному забезпеченні здійснення виконавчим комітетом міської ради надання послуг;

9) аналізує стан і тенденції розвитку за напрямом, що належить до компетенції ЦНАПу, вносить пропозиції керівництву щодо усунення негативних та закріплення позитивних тенденцій;

10) організовує, регулює та контролює своєчасний та якісний розгляд працівниками ЦНАПу звернень від органів державної влади та органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ та організацій, громадян з напрямку його діяльності;

11) вживає необхідних заходів щодо вдосконалення організації роботи у ЦНАПі;

12) надає пропозиції міському голові про призначення на посади, звільнення з посад та переміщення працівників у ЦНАПі, своєчасне заміщення вакансій, заохочення та накладання стягнень, сприяє підвищенню кваліфікації працівників;

13) сприяє створенню належних умов праці, надає пропозиції міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення;

- 14) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;
- 15) може здійснювати функції адміністратора;
- 16) забезпечує дотримання працівниками ЦНАПу діючого законодавства України з питань, віднесених до його компетенції;
- 17) відстежує прийняття нормативно-правових актів, які регулюють діяльність у сфері, віднесених до компетенції ЦНАПу;
- 18) забезпечує запровадження функціонування системи управління якістю у ЦНАПі;
- 19) забезпечує доступ до публічної інформації;
- 20) забезпечує виконавську дисципліну стосовно термінів надання адміністративних послуг;
- 21) забезпечує дотримання єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг;
- 22) виконує інші доручення міського голови та керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

4. МАЄ ПРАВО

4.1. Начальник ЦНАП має право:

- 1) користуватися правами і свободами, передбаченими Конституцією України, Законом України „Про службу в органах місцевого самоврядування“ та іншими законодавчими актами;
- 2) на соціальний і правовий захист відповідно до свого статусу;
- 3) представляти за дорученням керівництва інтереси в ЦНАП в інших управлінських структурах з питань, що входять до його компетенції;
- 4) використовувати статистичну інформацію, інші дані, одержані від державних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, адміністрацій підприємств, установ, організацій та громадських об'єднань в ЦНАПу;
- 5) брати участь в оперативних нарадах у міського голови, засіданнях постійних комісій та сесіях міської ради, засіданнях її виконавчого комітету, бути присутнім на громадських обговореннях, зборах (сходках) громадян тощо, що відносяться до компетенції діяльності ЦНАПу;
- 6) звертатися в установленому порядку до структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, вступати у взаємостосунки з підрозділами сторонніх установ і організацій для вирішення оперативних питань службової діяльності, що входять у функціональні обов'язки ЦНАПу;
- 7) вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо вдосконалення роботи ЦНАПу;
- 8) скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції ЦНАПу;
- 9) залучати спеціалістів інших відділів виконкому міської ради (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань та виконання завдань, що належать до компетенції ЦНАПу.

5. ПОВИНЕН ЗНАТИ, ВМІТИ

5.1. Начальник ЦНАП повинен знати:

Конституцію України;

закони України: „Про місцеве самоврядування в Україні“, „Про службу в органах місцевого самоврядування“, „Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні“, „Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень“, „Про запобігання корупції“, „Про адміністративні послуги“, „Про інформацію“, „Про доступ до публічної інформації“, „Про захист персональних даних“ та інші закони України з питань діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг;

державну мову на рівні ділового спілкування та застосування;

основи трудового законодавства;

правила внутрішнього трудового розпорядку;

Етичний кодекс працівників Пирятинської міської ради та правила ділового етикету;

інструкцію з діловодства та основні програми роботи на комп'ютері;

правила охорони праці та протипожежної безпеки;

5.2. Начальник ЦНАП повинен мати вміння та навички:

основні (управлінські):

вміння аналізувати інформацію; здатність працювати в команді; орієнтація на досягнення кінцевих результатів; вміння вирішувати комплексні завдання; вміння надавати пропозиції, їх аргументувати; відповідальність; ефективна комунікація; здатність приймати зміни та змінюватись; управління ресурсами та персоналом;

технічні:

вміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, вміння користуватися офісною технікою, вміння здійснювати платіжні банківські операції через платіжний термінал та управляти сигнальним обладнанням;

додаткові (особистісні):

відповідальність; лідерство; планування і стратегічне мислення; системність і самостійність в роботі; уміння проводити переговори; креативність та ініціативність; стресостійкість, толерантність, ввічливість;

інші (спеціальні):

вміння ефективної координації з іншими підрозділами та структурами; навички публічного виступу; управління конфліктами.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Начальник ЦНАП несе дисциплінарну, адміністративну, цивільно-правову або кримінальну відповідальність у порядку, встановленому законом, за:

1) за невиконання покладених на ЦНАП завдань, за неякісне або несвоєчасне виконання посадових обов'язків;

2) за дії та бездіяльність, які ведуть до порушень прав та інтересів громадян;

3) за правопорушення, які скоєні у процесі професійної діяльності у межах, встановлених діючим адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;

4) за неефективне використання техніки та витратних матеріалів;

5) за порушення норм етики поведінки посадової особи та обмежень, пов'язаних із прийняттям на службу в органах місцевого самоврядування та її проходженням;

6) за спричинення матеріальної шкоди у межах, встановлених діючим трудовим та цивільним законодавством України;

7) за розголошення у будь-який спосіб відомостей, які стали відомі під час виконання службових обов'язків.

7. УМОВИ РОБОТИ

7.1. Режим роботи Начальник ЦНАП встановлюється відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку, встановлених для працівників Пирятинської міської ради, графіку роботи ЦНАПу та колективного договору.

7.2. У зв'язку зі службовою необхідністю Начальник ЦНАП може відбувати в службові відрядження (зокрема місцевого значення).

8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Посадова інструкція складена у трьох примірниках, які зберігаються у: відділі документообігу, звернень та контролю виконанню міської ради, відділі персоналу, організаційної роботи та інформаційної політики виконанню міської ради, працівника.

8.2. Зміни і доповнення до інструкції вносяться розпорядженням міського голови.

Керуючий справами
виконавчого комітету

Ірина КОЗІН

З інструкцією
ознайомлений _____

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження
міського голови
14.04.2023 № 66

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
адміністратора Відділу (Центру) надання адміністративних
послуг виконкому Пирятинської міської ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ця посадова інструкція визначає статус, функціональні обов'язки, права і відповідальність адміністратора Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради (далі – Адміністратор).

1.2. Адміністратор є посадовою особою органу місцевого самоврядування, що виконує обов'язки адміністратора Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради та організовує надання адміністративних та муніципальних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних та муніципальних послуг.

1.3. Адміністратор безпосередньо підпорядкований начальнику Відділу (Центру) надання адміністративних послуг виконкому Пирятинської міської ради.

1.4. Адміністратор призначається і звільняється з посади міським головою з дотриманням вимог статті 10 Закону України „Про службу в органах місцевого самоврядування“ та КЗпП України.

1.5. Адміністратор може виконувати обов'язки начальника у разі його відпустки, службового відрядження, хвороби, інших випадках тимчасової відсутності.

1.6. Адміністратор несе матеріальну відповідальність за збиток, завданий внаслідок порушення покладених на нього трудових зобов'язань відповідно до статті 130 КЗпП України.

1.7. Адміністратор має іменну або номерну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові або номера та найменування центру надання адміністративних послуг.

2. КВАЛІФІКАЦІЙНІ ВИМОГИ

2.1. Вища освіта не нижче ступеня магістра, спеціаліста, бакалавра (за рішенням суб'єкта призначення), вільне володіння державною мовою.

2.2. Стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 1 року.

3. ЗАВДАННЯ, ОБОВ'ЯЗКИ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ

Адміністратор виконує наступні повноваження:

- 1) забезпечує надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних та муніципальних послуг, у т.ч. в телефонному режимі та через Інтернет;
- 2) приймає та забезпечує реєстрацію звернень громадян та юридичних осіб щодо надання адміністративних та муніципальних послуг, забезпечує суб'єктів звернень бланками заяв/клопотань, надає допомогу при їх заповненні;
- 3) організовує розгляд звернення/клопотання відповідними адміністративними органами, забезпечує їх взаємодію та документообіг;
- 4) здійснює контроль за додержанням посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг термінів розгляду та прийняття рішень щодо предмету звернення/клопотання, дотриманням процедур і стандартів надання адміністративних послуг;
- 5) забезпечує видачу заявникам 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) для направлення через засоби поштового зв'язку зазначених документів суб'єктам звернень;
- 6) щотижня надає оперативну інформацію Начальнику ЦНАП, вносить пропозиції щодо усунення таких порушень та причин їх виникнення;
- 7) здійснює взаємодію із адміністративними органами, іншими підприємствами, установами та організаціями у сфері організації надання, удосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг;
- 8) відстежує прийняття нормативно-правових актів, які регулюють діяльність у сфері, віднесеної до компетенції ЦНАПу;
- 9) забезпечує координацію роботи та взаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та реєстрації місця проживання особи;
- 10) чітко дотримується Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг;
- 11) здійснює функції з прийняття документів, оформлення заяв-анкет та видачі паспорта громадянина України для виїзду за кордон та паспорта громадянина України у вигляді ID-картки;
- 12) здійснює комплекс заходів з державної реєстрації нових колісних транспортних засобів, мототранспорту, мопедів та причепів;
- 13) здійснює функції з прийняття заяв обміну посвідчення водія на право керування транспортними засобами (без складання іспитів) та відновлення замість втраченого або викраденого;
- 14) не допускає розголошення, заміни, створення або втрати персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових або трудових обов'язків;
- 15) виконує інші оперативні доручення Начальника ЦНАП.

4. МАЄ ПРАВО

4.1. Адміністратор має право:

- 1) користуватися правами і свободами, передбаченими Конституцією України, Законом України „Про службу в органах місцевого самоврядування“ та іншими законодавчими актами;
- 2) на соціальний і правовий захист відповідно до свого статусу;
- 3) представляти за дорученням керівництва інтереси ЦНАПу в інших управлінських структурах з питань, що входять до його компетенції;
- 4) використовувати в роботі статистичну інформацію, інші дані, одержані від державних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, адміністрацій підприємств, установ, організацій та громадських об'єднань;
- 5) брати участь в оперативних нарадах у міського голови, засіданнях постійних комісій та сесіях міської ради, засіданнях її виконавчого комітету, бути присутнім на громадських обговореннях, зборах (сходках) громадян тощо, що відносяться до компетенції діяльності ЦНАПу;
- 6) звертатися в установленому порядку до структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, вступати у взаємостосунки з підрозділами сторонніх установ і організацій для вирішення оперативних питань службової діяльності, що входять у функціональні обов'язки ЦНАПу;
- 7) вносити на розгляд керівництва пропозиції щодо вдосконалення роботи ЦНАПу;
- 8) залучати спеціалістів інших відділів виконкому міської ради (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань та виконання завдань, що належать до компетенції ЦНАПу;
- 9) посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів, виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративних послуг.

5. ПОВИНЕН ЗНАТИ, ВМІТИ

5.1. Адміністратор повинен знати:

Конституцію України; закони України: „Про місцеве самоврядування в Україні“, „Про службу в органах місцевого самоврядування“, „Про запобігання корупції“, „Про адміністративні послуги“, „Про інформацію“, „Про доступ до публічної інформації“, „Про захист персональних даних“ та інші закони України з питань діяльності органів місцевого самоврядування у сфері надання адміністративних послуг;

державну мову на рівні ділового спілкування та застосування;

основи трудового законодавства;

правила внутрішнього трудового розпорядку;

Етичний кодекс працівників Пирятинської міської ради та правила ділового етикету;

інструкцію з діловодства та основні програми роботи на комп'ютері;

правила охорони праці та протипожежної безпеки.

5.2. Адміністратор повинен мати вміння та навички:

основні (управлінські):

здатність працювати в команді; орієнтація на досягнення кінцевих результатів; вміння вирішувати комплексні завдання; вміння надавати пропозиції, їх аргументувати; здатність приймати зміни та змінюватись; комунікабельність;

технічні:

вміння використовувати комп'ютерне обладнання та програмне забезпечення, користуватися офісною технікою, здійснювати платіжні банківські операції через платіжний термінал та управляти сигнальним обладнанням;

додаткові (особистісні):

відповідальність; системність і самостійність в роботі; уміння проводити переговори; креативність та ініціативність; стресостійкість, толерантність, ввічливість.

інші (спеціальні):

вміння працювати в команді; вміння ефективної координації з іншими підрозділами та структурами.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Адміністратор несе відповідальність:

1) за невиконання покладених на ЦНАП завдань, за неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків, визначених у пункті 3 посадової інструкції;

2) за дії та бездіяльність, які ведуть до порушень прав та інтересів громадян;

3) за правопорушення, які скоєні у процесі професійної діяльності у межах, встановлених діючим адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України;

4) за неефективне використання техніки та витратних матеріалів;

5) за порушення норм етики поведінки посадової особи та обмежень, пов'язаних із прийняттям на службу в органах місцевого самоврядування та її проходженням;

6) за спричинення матеріальної шкоди у межах, встановлених діючим трудовим та цивільним законодавством України;

7) за розголошення у будь-який спосіб відомостей, які стали відомі під час виконання службових обов'язків.

7. УМОВИ РОБОТИ

7.1. Режим роботи Адміністратора ЦНАП встановлюється відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку, встановлених для працівників Пирятинської міської ради, графіку роботи ЦНАП та колективного договору.

7.2. У зв'язку зі службовою необхідністю Адміністратор може виїздити в службові відрядження (зокрема місцевого значення).

8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Посадова інструкція складена у трьох примірниках, які зберігаються у: відділі документообігу, звернень та контролю виконкому міської ради, відділі персоналу, організаційної роботи та інформаційної політики виконкому міської ради, працівника.

8.2. Зміни і доповнення до інструкції вносяться розпорядженням міського голови..

Керуючий справами
виконавчого комітету

Ірина КОЗІН

З інструкцією
ознайомлений _____
