

**ЗГІДНО З
ОРИГІНАЛОМ**



ЗАТВЕРДЖУЮ:

В.о. начальника Управління (Центру)
надання адміністративних послуг
Деснянської районної в місті Києві
державної адміністрації

 Н.Володіна

« 01 » 02 2019 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

*Адміністратора відділу видачі готових документів та консультування
заявників (call-центру)*

Управління (центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в
місті Києві державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1 Адміністратор відділу видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг є посадовою особою Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Адміністратор відділу видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Адміністратор безпосередньо підпорядкований начальнику відділу-адміністратору видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.4. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади начальником Управління (Центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Центр) за поданням начальника відділу відповідно до чинного законодавства.

1.5. Адміністратор у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про державну службу», «Про запобігання корупцією», інших законів України, що стосуються державної служби, діяльності місцевого органу виконавчої влади та питань надання адміністративних послуг; Указами та розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими

**ЗГІДНО З
ОРИГІНАЛОМ**

402 Відрієм



ЗАТВЕРДЖУЮ:

В.о. начальника Управління (Центру)
надання адміністративних послуг
Деснянської районної в місті Києві
державної адміністрації

[Signature] Н.Володіна
« 01 » 02 2019 року

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

*Адміністратора відділу видачі готових документів та консультування
заявників (call-центру)*

Управління (центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в
місті Києві державної адміністрації

1. Загальні положення

1.1 Адміністратор відділу видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг є посадовою особою Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.2. Адміністратор відділу видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Адміністратор безпосередньо підпорядкований начальнику відділу-адміністратору видачі готових документів та консультування заявників (call-центру) Управління (Центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.4. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади начальником Управління (Центру) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Центр) за поданням начальника відділу відповідно до чинного законодавства.

1.5. Адміністратор у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про державну службу», «Про запобігання корупцією», інших законів України, що стосуються державної служби; діяльності місцевого органу виконавчої влади та питань надання адміністративних послуг; Указами та розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими

актами, що регулюють сферу надання адміністративних послуг, розпорядженнями Київської міської державної адміністрації, положенням про Управління (Центр) надання адміністративних послуг, порядком підготовки та внесення проектів нормативно-правових актів; основам державного управління; правилами ділового етикету; правилами та нормами охорони праці та протипожежного захисту; основами принципу роботи на комп'ютері та відповідними програмними засобами; діловою мовою; володіє державною мовою.

2. Завдання та обов'язки

2.1. Надає суб'єкту звернення вичерпну інформацію та консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг.

2.2. Приймає від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, реєструє їх та подає документи (копії) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних».

2.3. Видає або забезпечує направлення через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результати надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомляє щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.4. Організаційно забезпечує надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.5. Здійснює надання консультації та вичерпної інформації щодо надання адміністративних послуг суб'єктам звернень на рецепції Центру.

2.6. Здійснює контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень.

2.7. Надає адміністративні послуги у випадках, передбачених Законом.

2.8. Забезпечує у межах своїх повноважень захист персональних даних.

2.9. Вносить керівництву пропозиції щодо удосконалення та підвищення ефективності роботи відділу.

2.10. Виконує інші доручення начальника відділу, начальника Управління (Центру).

2.11. У разі звільнення чи переведення на іншу посаду адміністратор повинен передати справи та довірене у зв'язку з виконанням посадових обов'язків майно особі, уповноваженій суб'єктом призначення у відповідному виконавчому органі. Уповноважена особа зобов'язана прийняти справи та майно.

Згідно з оригіналом

О.Н.В.

3. Права

3.1. Приймати від суб'єктів звернень документи, необхідні для надання адміністративних послуг, здійснювати їх реєстрацію та подання документів (копій) відповідним суб'єктами надання адміністративних послуг.

3.1. 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, порядку визначеному статтею 9 Закону України «Про адміністративні послуги».

3.2. Погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернень.

3.3. Інформувати начальника відділу (Центру) та керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

3.4. 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.

3.5. Вимагати від суб'єктів надання адміністративних послуг розміщення на інформаційних стендах інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги.

3.6. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу Центру.

3.7. На повагу особистої гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку керівників, співробітників і громадян.

3.8. На просування по службі з урахуванням кваліфікації та здібностей сумлінного виконання своїх службових обов'язків.

3.9. На підвищення свого професійного рівня, підвищення, кваліфікації шляхом участі у семінарах, тренінгах, нарадах що стосуються його професійної діяльності.

3.10. На здорові, безпечні та належні для високопродуктивної роботи умови праці.



4. Відповідаль

4.1. Адміністратор відділу Центру несе дисциплінарну, цивільну адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

4.2. Відповідальний за дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку, етичної поведінки, трудової дисципліни, правил та інструкцій по охороні праці та пожежної безпеки та Положення Центру.