

НОВООДЕСЬКА МІСЬКА РАДА

МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**РІШЕННЯ**

30 березня 2021 р. № 21 VII сесія восьмого скликання

м. Нова Одеса

**Про затвердження Регламенту відділу**

**Центру надання адміністративних послуг**

**Аппарату Виконавчого комітету**

**Новоодеської міської ради**

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №588 (зі змінами), рішенням Новоодеської міської ради №2 від 24.07.2020 р. «Про створення відділу «Центр надання адміністративних послуг» апарату виконавчого комітету Новоодеської міської ради, з метою покращення якості надання адміністративних послуг, міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Регламент відділу центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Новоодеської міської ради.
2. Секретарю міської ради Брусенко О.О. з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п’яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному сайті Новоодеської міської ради.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на комісію з правових питань, етики та регламенту.

Міський голова Олександр ПОЛЯКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення сесії Новоодеської

міської ради

від 30.03. 2021р. № 21

**РЕГЛАМЕНТ**

**відділу Центр надання адміністративних послуг**

**апарату виконавчого комітету Новоодеської міської ради**

**І. Загальні положення**

1. Регламент відділу Центр надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Новоодеської міської ради (далі - Центр) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 (з наступними змінами), рішення Новоодеської міської ради від 24 липня 2020 року № 2 «Про створення відділу Центру надання адміністративних послуг апарату виконавчого комітету Новоодеської міської ради».

Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру, його віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

- стабільності;

- рівності перед законом;

- відкритості та прозорості;

- оперативності та своєчасності;

- доступності інформації про надання адміністративних послуг;

- захищеності персональних даних;

- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

- неупередженості та справедливості;

- доступності та зручності для суб’єктів звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, положенням про центр та регламентом Центру.

**ІІ. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

1. Центр розміщується в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується вивіска з найменуванням центру та табличка з графіком роботи.

Графік роботи Центру затверджується виконавчим комітетом міської ради з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщення Центру облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

2. У Центрі здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення його працівниками. Центр розміщується на першому поверсі будівлі.

1. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до Центру.

У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернень з питань роботи Центру.

У приміщенні Центру розміщуються інформаційні стенди, а також, у разі наявності, інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Центр облаштовується столами, стільцями, телефонами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернень необхідних документів.

1. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади спеціаліста Центру.

5. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

- найменування Центру, його місцезнаходження номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи Центру;

- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

- прізвище, ім’я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

- положення про Центр;

- регламент Центру.

6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвої ситуації суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

1. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на веб-сайті центру (веб-сайті міської ради).

8. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб’єктами.

**ІІІ. Інформаційна та технологічна картка адміністративних послуг**

1. Виконавчий комітет міської ради, а також керівник Центру, можуть вносити суб’єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це міську раду, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

3. Міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на свому веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 6 розділу ІІ цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку і копіювання.

5. Суб’єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб.

**IV. Керування чергою в Центрі**

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернень у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а уразі її утворення – для керування чергою.

2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб’єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачити персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора, реєстратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, адміністраторів Центру, з використанням телефонного зв’язку. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

4. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

**V. Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

1. Прийняття від суб’єкта звернення заяв та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

Прийняття заяви для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходження відповідних об’єктів, якщо інше не встановлено законом.

2. Прийняття від суб’єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та Положення про державного адміністратора і порядок його взаємодії з регіональними, місцевими дозвільними органами та суб’єктами господарювання.

3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

4. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

5. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі, коли суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб’єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках.

7. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу – в електронній формі.

8. Адміністратор центру під час тримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятий для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги, про що в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

9. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі, його віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, його віддаленому робочому місці адміністратора.

1. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятий для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його від скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням.
2. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.
3. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб’єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб’єктів надання адміністративних послуг.

**VІ. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 1-12 розділу V цього регламенту, адміністратор Центру зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його віддаленого робочого місця адміністратора) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, що утворила Центра, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання від сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

3. Після отримання справи суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

4. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов’язків за рішенням керівника центру.

5. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язваний:

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це керівника центру.

**VІІ. Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення**

1. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного ресурсу в паперовій та/або електронній формі.

3. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) у разі пред’явлення документа, що посвідчує особа та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятий для суб’єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

4. У разі не зазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб’єктові звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

5. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єктові звернення.

6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (сканованій копії документів) формі (заява суб’єкта звернення та інші документи, визначені міською радою) за рішенням виконавчого комітету міської ради може зберігатися в приміщеннях Центру та віддалених робочих місць адміністраторів.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_