|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ПРОЄКТ**



**УКРАЇНА**

**ЛЮБАШІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА**

**ПОДІЛЬСЬКОГО РАЙОНУ ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**\_\_\_\_ сесія VIIІ скликання**

**Р І Ш Е Н Н Я**

«\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 року № \_\_\_\_\_\_\_

**Про затвердження Регламенту Управління «Центр надання**

**адміністративних послуг» Любашівської селищної ради**

Відповідно до статей 25, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», законів України «Про адміністративні послуги», «Про соціальні послуги», Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 (зі змінами), з метою покращення якості надання адміністративних послуг у громаді Любашівська селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Управління «Центр надання адміністративних послуг» Любашівської селищної ради (додається).
2. Організаційне виконання рішення покласти на начальника Управління «Центр надання адміністративних послуг» селищної ради Заміхановську І.В.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з

прав людини, законності, депутатської діяльності і етики Любашівської селищної ради.

**Любашівський**

**селищний голова Павлов Г.А.**

ПРОЄКТ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Любашівської

селищної ради від

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**Управління «Центр надання адміністративних послуг»**

**Любашівської селищної ради**

***1. Загальна частина***

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» Любашівської селищної ради (далі – Управління), порядок дій адміністраторів Управління та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в  Законах України “Про адміністративні послуги».

1.3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Любашівської селищної ради.

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов’язковим для всіх посадових осіб Управління з урахуванням норм поведінки посадових осіб виконавчих органів Любашівської селищної ради., а також для суб’єктів надання адміністративних послуг у частині надання відповідних послуг через Управління .

1.5. Надання адміністративних послуг в Управлінні здійснюється з дотриманням таких принципів:

1.5.1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

1.5.2. стабільності;

1.5.3. рівності перед законом;

1.5.4. відкритості та прозорості;

1.3.5. оперативності та своєчасності;

1.5.6. доступності інформації про надання адміністративних послуг;

1.5.7. захищеності персональних даних;

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

1.5.9. неупередженості та справедливості;

1.5.10. доступності та зручності для суб’єктів звернення.

1.6. Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Управління та Регламентом Управління.

***2. Вимоги до приміщення, у якому розміщується Управління***

2.1. Управління розміщується в центральній частині селища або іншому зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення розміщуються вивіска з найменуванням Управління та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

2.2. Графік роботи Управління, його комунальних установ затверджується Любашівською селищною радою, з урахуванням вимог законів України «Про адміністративні послуги».

2.3. Вхід до Управління облаштовується пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями. У приміщенні Управління облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Управління території передбачається місце безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Управління.

2.4. Приміщення Управління поділяється на відкриту та закриту частини:

2.4.1. у відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками управління. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Управління. Відкрита частина включає: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі;

2.4.2. закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Управління суб’єктам звернення забороняється. Закрита частина розміщується на тому ж поверсі, що й відкрита частина.

2.5. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Управління. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи Управління.

2.6. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних і соціальних послуг. У  секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних і соціальних послуг. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів. Для висловлення суб’єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних і соціальних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

 2.7. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Управління протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. У секторі очікування облаштовуються не менш як 10 місць для суб’єктів звернень. Сектор очікування, у разі потреби, обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування розміщуються банкомати, платіжні термінали.

2.8. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів/спеціалістів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора /спеціаліста Управління.

2.9. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів Управління.

2.10. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

2.10.1. найменування Управління, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених місць для роботи адміністраторів/спеціалістів Упрравління (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2.10.2. графік роботи Управління, віддалених місць для роботи адміністраторів/спеціалістів Управління (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

2.10.3. перелік адміністративних послуг, які надаються через Управління, віддалені місця для роботи адміністраторів/спеціалістів Управління (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

2.10.4. строки надання адміністративних послуг;

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

2.10.6. платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

2.10.7. супутні послуги, які надаються в приміщенні Упралвння;

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

2.10.9. користування інформаційним терміналом (у разі його наявності);

2.10.10. Положення про Управління;

2.10.11. Регламент Управління.

2.11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Управління, віддалені місця для роботи адміністраторів Управління (в разі їх утворення), розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення.

2.13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля (за потреби).

2.14. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі Управління беруть участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

***3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг***

3.1. Селищна рада та керівник Управління 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).

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

***4. Робота інформаційного підрозділу Управління***

4.1 Консультування із загальних питань організації роботи Управління та порядку прийому суб’єктів звернення в Управлінні здійснює адміністратор Управління .

Адміністратор управління також: інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Управління; консультує суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору; надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення.

4.2. На веб-сайті селищної ради в розділі “Адміністративні послуги” розміщується інформація, зазначена в пункті 2.10. цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Управління (віддалених місць для роботи адміністраторів Управління (в разі їх утворення)), найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Управління та на веб-сайті селищної ради в розділі “Адміністративні послуги”, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті селищної ради в розділі “Адміністративні послуги” має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб’єктам звернення, які звернулися до Управління з використанням  засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Упралвінням у спосіб, аналогічний способу звернення.

***5. Керування чергою в Управлінні***

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення в Управлінні вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. В Управлінні може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Управління та/або електронної реєстрації на веб-сайті селищної ради в розділі “Адміністративні послуги”. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Управління години.

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

***6. Прийняття заяви та інших документів в Управлінні***

6.1. Прийняття від суб’єкта звернення заяви 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 Управлінні або віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення).

Прийняття заяв 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 місцезнаходженням відповідних об’єктів, якщо інше не встановлено законом.

6.2. 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені  дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюютьсявідповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”.

6.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів в управлінні (віддаленому місці для роботи адміністратора Управління (в разі його утворення)) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних/соціальних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

6.5. Адміністратор Управління перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної/соціальної 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.

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

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

6.8. Адміністратор Управління під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Управлінні, віддаленому місці для роботи адміністратора/спеціаліста Управління (в разі його  утворення)), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.9. Адміністратор Управління 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 в Управлінні, на віддаленому( у разі утворення) робочому місці адміністратора може вестися централізовано, використовуючи **програмний комплекс автоматизації центрів надання адміністративних послуг (Інформаційна система «Вулик»)** або окремо в Управлінні.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Управління не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням.

 6.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Управління формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Управління 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.

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

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1. – 6.12. цього Регламенту, адміністратор Управління зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної/соціальної 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Управління (віддаленого місця для роботи адміністратора Управління (в разі його утворення) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному селищною радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Управління, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

7.3. 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.

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

7.5. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

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

7.5.2. надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Управління про хід розгляду справи.

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

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

8.1. 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 Управління (віддаленого місця для роботи адміністратора Управління (в разі його утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор Управління 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 реєстру в паперовій та/або електронній формі.

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному селищною радою, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Управлінні 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 Управлінні, а потім передається для архівного зберігання.

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

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб’єкта звернення, опис вхідного пакета документів, лист про проходження справи та результат надання адміністративної послуги,  зберігається в Управлінні.

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

**9.** **Особливості діяльності адміністратора Управління, що працює на віддаленому робочому місці.**

9.1. Адміністратор Управління, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

9.2. За рішенням Любашівської селищної ради окремі завдання адміністратора, пов’язані з наданням адміністративних послуг, отриманням заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

**В.о.начальника Управління**

**«Центр надання адміністративних**

**послуг»**

**Любашівської селищної ради І.В. Заміхановська**

ПОГОДЖЕНО:

Секретар селищної ради Мокряк Л.М.

Керуючий справами(секретар)

виконавчого комітету селищної ради Бобошко Н.М.

Начальник фінансового відділу Вітвіцька О.Л.

селищної ради

Начальник відділу економіки

та інвестицій селищної ради Яковенко О.В.

Начальник відділу правового

забезпечення, зв’язків з правоохоронними

органами, охоронної та мобілізаційної роботи

селищної ради Довганюк В.В.

Начальник Управління «Центр надання

адміністративних і соціальних послуг»

селищної ради Заміхановська І.В.

Підготував:

Заступник начальника-начальник

відділу з питань соціальної політики

Управління «ЦНАСП» селищної ради Чолак С.Л.