

**УКРАЇНА**

**МАШІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА**

**ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

# **Р І Ш Е Н Н Я**

**четвертої позчергової сесії селищної ради восьмого скликання**

**від 27 січня 2021 року**

**смт. МАШІВКА**

1. № 6/4-VІІІ

|  |
| --- |
| 1. Про створення Центру надання адміністративних послуг Машівської селищної ради |

1. Відповідно статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», пункту 14 статті 4-1 Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Примірного положення про центр надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 (зі змінами) Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 (із змінами), з метою створення зручних і сприятливих умов для отримання послуг громадянами, суб’єктами господарювання та фізичними особами, покращення якості надання адміністративних послуг, селищна рада
2. ВИРІШИЛА
3. 1. Створити Центр надання адміністративних послуг Машівської селищної ради як постійно діючий робочий орган.
4. 2. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг Машівської селищної ради згідно з додатком 1 до цього рішення.
5. 4. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Машівської селищної ради згідно з додатком 2 до цього рішення.

3.Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну депутатську комісію з питань планування місцевого бюджету, регіональної економічної політики, соціально-економічного розвитку, фінансів, цін, приватизації, інвестицій та міжнародного співробітництва.

1. Селищний голова Сергій СИДОРЕНКО

Додаток 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням четвертої позачергової сесії Машівської селищної ради

восьмого скликання

від 27.01. 2021 № 6/4-VIII

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про Центр надання адміністративних послуг Машівської селищної ради**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення про Центр надання адміністративних послуг Машівської селищної ради (далі – Положення) розроблено відповідно до законів України «Про адміністративні послуги» (зі змінами), «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» (зі змінами), «Про місцеве самоврядування в Україні» (зі змінами), з урахуванням вимог постанови Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами).

1.2 Центр надання адміністративних послуг (далі – Центр) утворюється як постійно діючий робочий орган Машівської селищної ради, з метою забезпечення реалізації прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг у межах Машівської територіальної громади (далі – Громада), крім випадків, передбачених законом.

1.3 З метою здійснення матеріально-технічного та організаційного забезпечення діяльності Центру у структурі Машівської селищної ради, утворено структурний підрозділ відділ з питань надання адміністративних послуг та державної реєстрації виконавчого комітету Машівської селищної ради **(далі – Відділ)**, на який покладаються керівництво та відповідальність за організацію діяльності Центру.

1.4 З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб’єктами звернень та з урахуванням рекомендованих критеріїв територіальної доступності у межах відповідної територіальної громади за рішенням Машівської селищної ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів такого центру, у яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається органом (посадовою особою), що прийняв рішення про його утворення.

Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів центрів надання адміністративних послуг покладається на Відділ.

Вибір місцезнаходження центру (територіальних підрозділів/віддалених робочих місць адміністраторів) здійснюється в межах територіальної громади, яку він обслуговує, відповідно до затверджених Кабінетом Міністрів України методичних рекомендацій щодо критеріїв територіальної доступності центру надання адміністративних послуг, включаючи його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів.

1.5 Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числішляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

Надання адміністративних послуг Центром здійснюється із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Машівської селищної ради. Перелік таких посадових осіб визначається сільським головою.

На підставі узгоджених рішень Машівської селищної ради та відповідного суб’єкта надання адміністративних послуг окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами суб’єктів надання адміністративних послуг якщо такі послуги не можуть бути надані у центрі адміністратором або їх надання адміністратором є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів.

Посадові особи суб’єктів надання адміністративних послуг зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у центрі, встановлених Машівською селищною радою.

1.6 У цьому Положенні терміни вживаються у значенні, визначеному законами України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.7 Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської обласної ради, розпорядженнями голови Полтавської обласної державної адміністрації, селищного голови, рішеннями Машівської селищної ради, її виконавчого комітету, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

1.8 Центр під час виконання покладених на нього завдань, взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

1.9 Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру як постійного робочого органу, приймається Машівською селищною радою.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЦЕНТРУ

2.1 Основними завданнями Центру є:

1) надання / організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг та покращення якості їхнього надання;

3) забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг у Центрі;

4) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

2.2 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністратора, в тому числі пересувні (у разі утворення), визначається Машівською селищною радою.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його/її власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

2.3 У Центрі, відповідно до рішення Машівської селищної ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов’язаних з 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), надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування.

2.4 У приміщенні, де розташовується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Забороняється включати до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов’язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їхньому заповненні, формуванні пакета документів. Надання платних супутніх послуг суб’єктом надання адміністративних послуг, Центром надання адміністративних послуг забороняється.

2.5 Центр у місцях прийому суб’єктів звернень повинен бути облаштований інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб’єктів звернення зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

За рішенням Машівської селищної ради можуть встановлюватися додаткові вимоги щодо обслуговування суб’єктів звернення, зокрема можливість надання суб’єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їхніх заяв за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку).

Встановлені вимоги щодо якості обслуговування суб’єктів звернення у Центрі не повинні погіршувати умов надання адміністративних послуг, визначених законом.

3. СТРУКТУРА ЦЕНТРУ

3.1 Суб’єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі звертається до адміністратора (посадової особи Машівської селищної ради), яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, а також до окремих посадових осіб виконавчих органів (структурних підрозділів) Машівської селищної ради, на яких у встановленому порядку покладені всі або окремі завдання адміністратора.

3.2. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається Машівською селищною радою.

3.3 Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування центру.

3.4 Основними завданнями адміністратора є:

3.4.1 надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг (зокрема документів дозвільного характеру);

3.4.2 прийом від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їхньої реєстрації та подання документів (їхніх копій) відповідним суб’єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3.4.3 видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв’язку 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;

3.4.4 організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їхнього надання;

3.4.5 здійснення контролю за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень;

3.4.6 надання адміністративних послуг за рішенням Машівської селищної радита у випадках, передбачених законодавством.

3.4.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

3.4.10 розгляд справи про адміністративні правопорушення та накладення стягнення;

3.4.11 здійснення інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

3.5 Адміністратор має право:

3.5.1 безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їхнього управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

3.5.2 погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їхні висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

3.5.3 інформувати керівника Центру та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення терміну розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

3.5.4 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;

3.5.5 порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

3.6 Адміністратор організовує видачу документів дозвільного характеру з урахуванням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

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

3.7 Очолює Центр – начальник відділу з питань надання адміністративних послуг та державної реєстрації виконачого комітету Машівської селищної ради (далі – Керівник), на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

Керівник Центру призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням селищного голови.

3.8 Керівник Центру, відповідно до завдань, покладених на Центр:

3.8.1 здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

3.8.2 організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

3.8.3 координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

3.8.4 сприяє впровадженню прозорості, поліпшенню та підвищенню задоволеності замовників, наданню якісних послуг, забезпеченню надійного та результативного функціонування процесів, до яких залучений Центр;

3.8.5 розробляє Положення про Центр, координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

3.8.6 організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

3.8.7 сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції Машівській селищній раді та селищному голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

3.8.8 розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

3.8.9 може здійснювати функції адміністратора;

3.8.10 виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр.

3.9 Керівник Центру у межах своїх повноважень має право:

3.9.1 отримувати в установленому законодавством порядку від підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, фізичних осіб-підприємців, виконавчих органів Машівської селищної ради та інших служб інформаційні, довідкові, статистичні та інші матеріали у межах своєї компетенції;

3.9.2 на методологічне забезпечення своєї діяльності уповноваженими органами;

3.9.3 порушувати клопотання перед селищним головою, заступником селищного голови за розподілом обов’язків щодо вжиття заходів у частині забезпечення роботи Центру;

3.9.4 готувати пропозиції керівництву щодо вдосконалення роботи Центру, у тому числі щодо поліпшення його матеріально-технічного забезпечення.

4. ГРАФІК РОБОТИ ЦЕНТРУ

4.1 Час прийому суб’єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, і становить не менш як п’ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід.

Центр не рідше одного дня на тиждень здійснює прийом суб’єктів звернень до 20:00.

У територіальних підрозділах Центру та у віддалених (у тому числі пересувних)робочих місцях адміністраторів час прийому суб’єктів звернень визначається Машівською селищною радою.

За рішенням Машівської селищної ради, час прийому суб’єктів звернень може бути збільшено.

5. МАТЕРІАЛЬНО–ФІНАНСОВА ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРУ

5.1 Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється коштом державного бюджету та бюджету Машівської селищної територіальної громади.

5.2 Центр звільняється від плати за підключення (у тому числі обслуговування та використання) до реєстрів, інших інформаційних баз, що використовуються для надання адміністративних послуг, а також від плати за обов’язкове навчання роботі з такими реєстрами.

Додаток 2

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням четвертої позачергової сесії Машівської селищної ради

восьмого скликання

від 27.01. 2021 № 6/4-VIII

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Машівської селищної ради

**Загальні положення**

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Машівської селищної ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Машівської селищної ради (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних)робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їхньої взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постановами Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 30.01.2013 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Полтавської обласної ради, розпорядженнями голови Полтавської обласної державної адміністрації, селищного голови, рішеннями Машівської селищної ради, її виконавчого комітету, Положенням про Центр, цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують діяльність у сфері надання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Машівської селищної ради.

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

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

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

верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

рівності перед законом;

відкритості та прозорості;

доступності інформації про надання адміністративних послуг;

оперативності та своєчасності;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних послуг;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб’єктів звернень.

**Вимоги до приміщення Центру та розміщення інформації**

7. Центр розташовується у центральній частині селища Машівка.

На вході до Центру розміщуються вивіска з найменуванням і символікою (за наявності)Центру та графіком його роботи.

Графік роботи центру надання адміністративних послуг Машівської селищної ради : понеділок, вівторок, четвер,– з 8-00 до 17-15; середа – з 8-00 до 20-00; п’ятниця з 8-00 до 16-00; без перерви на обід; субота, неділя – вихідні.

Графік роботи пересувного робочого місця адміністратора (у разі утворення) визначається селищною радою з урахуванням потреб суб’єктів звернення [та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#n3)

Вхід до приміщень Центру повинен мати сходи і бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для зручності людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб людей з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на колісних кріслах, а також інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) люди з інвалідністю, у кількості, визначеній [Законом України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12) «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

На прилеглих вулицях розташовуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

8. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення адміністраторами (працівниками) Центру, державними реєстраторами ( вразі виконання функцій адміністратора). Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина розташовується на першому або другому поверсі будівлі, за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів комунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб’єктам звернення забороняється.

9. При вході до приміщення Центру, облаштовується сектор прийому, де здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи Центру, а також сектор очікування, облаштований столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування, за потреби, обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб із вадами зору.

У приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

10. З метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у Центрі, біля сектору очікування, облаштовується сектор інформування, у якому розташовуються інформаційні стенди та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.

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

найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних)робочих місць адміністраторів (у разі їхнього утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адреса вебсайту, електронної пошти;

графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених (у тому числі пересувних)робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), прийомні дні та години, вихідні;

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (у разі їхнього утворення) та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

терміни надання адміністративних послуг;

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

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

прізвище, ім’я, по-батькові керівника/-ці Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;

користування інформаційними терміналами, за їхньої наявності;

користування автоматизованою системою керування чергою, за наявності;

положення про Центр;

регламент Центру;

графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами Машівської селищної ради (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, або під час обслуговування пересувним віддаленим робочим місцем адміністратора).

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені (у тому числі пересувні)робочі місця адміністраторів (у разі їхнього утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, зокрема на інформаційному терміналі (за наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства) та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи Центру, віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів (у разі їхнього утворення), затверджується Машівською селищною радою, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

13. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розташовуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на вебсайті Центру (вебсайті селищної ради).

14. Машівська селищна рада створює та забезпечує роботу вебсайту Центру або окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених (в тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), майданчиків, на яких проводиться обслуговування пересувним віддаленим (-ми) робочим (-ми) місцем (-ями), найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

Керівник Центру забезпечує постійне оновлення розміщеної інформації.

15. Інформація, яка розташовується у приміщенні Центру та на його інформаційних ресурсах, повинна бути актуальною і вичерпною, а також зручною для пошуку та копіювання.

16. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля (за наявності). За можливості, на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування у спосіб, який є зручним для людей з інвалідністю, зокрема людей з порушеннями слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

17. Суб’єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних)робочих місцях, 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.

18. На основі рішень, узгоджених із суб’єктами надання адміністративних послуг, у Центрі з метою надання консультацій та/або послуг можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг.

У разі надання адміністративних послуг через центр, консультації з питань надання таких послуг проводяться виключно у центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

19. Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розташовані сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалене (у тому числі пересувне) робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розташовується в доступному місці Книга відгуків і пропозицій.

**Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

20. Суб’єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг, а у разі якщо суб’єктом надання є посадова особа – органом, якому вона підпорядковується, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб’єктом надання адміністративних послуг на його офіційному вебсайті та у Центрі.

Вимоги до підготовки технологічної картки адміністративної послуги визначаються Кабінетом Міністрів України.

21. Машівськаська селищна рада, а також керівник Центру можуть вносити суб’єкту 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).

У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб’єкт її надання своєчасно інформує про це керівництво Машівської селищної ради та її виконавчого комітету, а також керівника Центру та готує відповідні пропозиції щодо внесення змін до затверджених інформаційних та / або технологічних карток згідно із законодавством.

**Робота інформаційного підрозділу центру**

22. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою *(у разі їх наявності)*, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб’єктів звернення у центрі утворюється інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

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 до прийому їх адміністратором.

**Керування чергою у Центрі**

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у Центрі (його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

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 передбачати персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

24. У Центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату й час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на вебсайті Центру (сторінки на вебсайті Машівської селищної ради). Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

У разі запізнення суб’єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб’єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно. Попередній запис суб’єкта звернення реєструється в журналі, який ведеться за довільною формою.

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

**Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

26. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – Вхідний пакет документів), а також повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – Вихідний пакет документів), здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (в разі їхнього утворення).

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їхнього місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

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

27. 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, а також зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до [Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15).

28. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі та/або віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці для роботи адміністратора Центру, в разі їхнього 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 вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

30. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів Інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви. Якщо 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 усуненні.

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

32. Суб’єктові звернення надається примірник Опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням 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.

33. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його/її повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора (в разі їхнього утворення), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв’язку, у тому числі кур’єром за додаткову плату,або телекомунікаційного зв’язку чи в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

34. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до Журналу реєстрації вхідного та вихідного пакета документів Центру надання адміністративних послуг 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 територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому (у тому числі пересувному) робочому місці адміністратора.

35. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його/її повідомлення, адміністратора Центру 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.

36. Після реєстрації вхідного пакета документів, адміністратора Центру формує Справу про надання адміністративної послуги у паперовій та/або електронній формі та за потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

37. Інформацію про вчинені дії адміністратора Центру вносить до Листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратора є суб’єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, а також залучених суб’єктів надання адміністративних послуг.

**Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

38. Після вчинення дій, передбачених пп. 26-37 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, а також проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

39. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу та/або віддаленого робочого місця адміністратора Центру (в разі їхнього утворення)) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше, ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їхньої доставки адміністратором Центру та/або надсиланням відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

40. 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.

41. 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.

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

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

надавати інформацію на усний або письмовий запит (зокрема шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора/-ки 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.

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

43. 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 (його територіального підрозділу та/або віддаленого (у тому числі пересувного)робочого місця адміністратора Центру (в разі їхнього утворення), про що зазначається у Листі про проходження справи.

44. 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 реєстру в паперовій та/або електронній формі.

45. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові чи 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, і зберігається в матеріалах справи.

46. У разі незазначення 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 до архівного відділу Машівської селищної, ради для архівного зберігання.

47. 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.

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

49. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб’єкта звернення, опис, лист про проходження справи звернення, або інші документи визначені виконавчим комітетом селищної ради) зберігаються в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розташоване віддалене робоче місце адміністратора.

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

Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному)робочому місці, подається Центру для узагальнення в порядку, визначеному Регламентом Центру.

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

**Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому (у тому числі пересувному)** **робочому місці**

50. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора приймається Машівською селищною радою, відповідно до вимог, зазначених у п. 7, 10 і 19 цього Регламенту, а також з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене пересувне робоче місце адміністратора передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп’ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб’єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, а також порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається Машівською селищною радою.

До обов’язкової категорії суб’єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

51. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розташоване віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пп. 10 і 19 цього Регламенту.

52. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб’єктами звернень.

**Особливості діяльності територіального підрозділу Центру, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в Машівській** **територіальній громаді**

53. Територіальний підрозділ Центру, що утворений в Машівській територіальній громаді, адміністратор Центру, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

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