

**ЗВЕНИГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА**

**Черкаської області**

**15 СЕСІЯ 8 СКЛИКАННЯ**

**РІШЕННЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| 29 жовтня 2021 року | №15-5 |

Про створення управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради

Відповідно до ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг» та з метою створення доступних та зручних умов для реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб щодо отримання адміністративних послуг, Звенигородська міська рада вирішила

1. Створити управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради.
2. Визначити місцезнаходження управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради: 20202, Черкаська область, Звенигородський район, м.Звенигородка, вулиця Івана Сошенка,47
3. Затвердити Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради, додаток 1.
4. Затвердити Регламент управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради, додаток 2.
5. Затвердити Розпорядок роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради, додаток 3.
6. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань фінансів, бюджету, соціально-економічного розвитку, інвестицій, промисловості, підприємництва та сфери послуг.

Міський голова Олександр САЄНКО

Додаток 1

до рішення міської ради

29.10.2021 №15-5

**Положення**

**про управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія)**

**виконавчого комітету Звенигородської міської ради**

**1. Загальні положення.**

1.1 Управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради (далі - управління ЦНАП) утворений з метою забезпечення надання адміністративних послуг Звенигородською міською радою..

1.2. Управління ЦНАП діє як структурний підрозділ виконавчого комітету Звенигородської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги, передбачені чинним законодавством України, через адміністратора шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.2 Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації управління ЦНАП приймається Звенигородською міською радою.

1.3 Управління ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Звенигородської міської ради, її виконавчого комітету та цим Положенням про управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради ( далі – Положення).

1.4. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію управління ЦНАП. Порядок взаємодії, що встановлюється ним, є обов’язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі управління ЦНАП.

1.5. Положення розроблено відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (із змінами), інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

**2. Завдання та ф​ункції управління ЦНАП.**

2.1 Відповідно до мети створення управління ЦНАП, його основними завданнями є:

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

2.2 спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання;

2.3 забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адмінівстративних послуг, що надаються через адміністратора.

2.4 створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних, а також інших послуг суб’єктами звернень, побудова ефективної системи їх надання;

2.5 унеможливлення виникнення корупційних ризиків під час надання адміністративних та інших послуг;

2.6 організація ефективної взаємодії між суб’єктами звернень, адміністраторами та суб’єктами надання адміністративних, інших послуг.

**3. Структура управління ЦНАП.**

3.1 Структура управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради затверджується рішенням Звенигородської міської ради.

3.2 Структура управління ЦНАП включає наступні відділи:

- відділ з організації надання адміністративних послуг управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради.

- відділ державної реєстрації управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради.

- відділ соціального захисту населення та надання адміністративних послуг соціального характеру управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради.

3.3 Положення про відділи управління ЦНАП затверджуються рішенням виконавчого комітету Звенигородської міської ради.

**4. Організація надання адміністративних послуг управлінням ЦНАП.**

4.1 Управління ЦНАП забезпечує надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

4.2 Перелік адміністративних послуг, які надаються через управління ЦНАП, визначається рішенням Звенигородської міської ради.

4.3 Надання адміністративних послуг, суб’єктом надання яких є Звенигородська міська рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через центр надання адміністративних послуг.

4.3 Управлінням ЦНАП, за рішенням Звенигородської міської ради, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій, 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.

4.4 У приміщенні, де розміщується управління ЦНАП можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб’єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб’єкта. Добір суб’єктів господарювання для надання супутніх послуг здійснюється органом, що утворив центр, на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб’єкта звернення, а також з урахуванням вимог законодавства у сфері оренди державного та комунального майна. Забороняється відносити 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 їх заповненні, формуванні пакета документів.

4.5 Приміщення управління ЦНАП повинно бути облаштоване у місцях прийому суб’єктів звернень інформаційними стендами із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

**5. Графік роботи управління ЦНАП.**

5.1 Графік роботи управління ЦНАП та зміни до нього затверджуються рішенням Звенигородської міської ради.

5.2  Час прийому суб’єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через центр надання адміністративних послуг, і становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день і здійснюється без перерви на обід та не менше одного дня на тиждень до двадцятої години.

5.3 Здійснення посадовими особами Звенигородської міської ради прийому суб’єктів звернень проводиться за окремим графіком.

**6. Керівництво та посадові особи управління ЦНАП**

6.1 Управління ЦНАП, як структурний підрозділ виконавчого комітету Звенигородської міської ради очолює начальник управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) на якого покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності управління ЦНАП ( далі- начальник управління).

6.2 Начальник управління призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

6.3 Начальник управління, відповідно до завдань, покладених на управління ЦНАП:

6.3.1 здійснює керівництво роботою управління ЦНАП, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

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

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

6.3.4 організовує інформаційне забезпечення роботи управління ЦНАП, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

6.3.5 сприяє створенню належних умов праці в управлінні ЦНАП, вносить пропозиції органу, який утворив управління ЦНАП, щодо матеріально-технічного забезпечення центру;

6.3.6 розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

6.3.7 виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та цим Положенням.

6.3.8 у разі відсутності начальника управління його обов’язки виконує начальник - заступник начальника управління відділу соціального захисту населення та надання адміністративних послуг соціального характеру управління ЦНАП.

6.4 Відділи управління ЦНАП очолюють начальники відділів зазначених у пункті 3.2 цього Положення.

6.5 Посадовою особою, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг є адміністратор.

6.6 Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою. Кількість адміністраторів, які працюють в ЦНАП, затверджується міською радою

6.7 Адміністратор  має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування ЦНАП.

6.8  Основними завданнями адміністратора є:

6.8.1 надання суб’єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

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

6.8.3 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;

6.8.4 організація забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктами їх надання;

6.8.5 здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

6.8.6 надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.

6.8.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках передбачених законом;

6.8.8 розгляд звернень та запитів громадян, підприємств, установ, організацій в порядку, передбаченому чинним законодавством України, забезпечення виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації.

6.9 Адміністратор має право:

6.9.1 безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

6.9.2 погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

6.9.3 інформувати керівника ЦНАП та суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

6.9.4 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;

6.9.5 порушувати клопотання перед керівником центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи ЦНАП.

**7. Матеріально-технічне забез​печення діяльності ЦНАП**

7.1 Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється за рахунок державного бюджету та місцевого бюджету.

7.2 Матеріально-технічне та організаційне забезпечення діяльності ЦНАП здійснюється виконавчим комітетом Звенигородської міської ради, який виконує функцій з керівництва та відповідальності за організацію діяльності ЦНАП

Секретар міської ради Володимир НИЗЕНКО

Додаток 2

до рішення міської ради

29.10.2021 №15-5

**РЕГЛАМЕНТ**

**управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія)**

**виконавчого комітету Звенигородської міської ради**

**Загальна частина**

1. Регламент управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради ( далі - Регламент) визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Звенигородської міської ради (далі – Центр), його територіального підрозділу, 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 в 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, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та цим Регламентом.

**Вимоги до приміщення, в якому розміщується** **управління ЦНАП**

5. Центр розміщується в зручному для суб’єктів звернення місці, в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вулиця Івана Сошенка, 47, Звенигородського району, Черкаської області.

На вході до приміщення розміщуються вивіска з найменуванням та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи Центру, його територіального підрозділу, віддалених робочих місць адміністраторів затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Вхід до приміщень центру облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштована санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України “Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні”. Будівлі, приміщення та стоянки Центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

6. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками Центру Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розмішується на першому поверсі будівлі зі створенням належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення .

Відкрита частина призначена для надання консультацій, здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів втому числі за допомогою засобів телекомунікації (телефону), інших засобів зв’язку), безпосереднього прийому заяв та документів на отримання адміністративної послуги та видачі документів за результатом розгляду заяви.,

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, електронної пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб’єктам звернення забороняється.

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

8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання 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.

Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування Центру, територіальний підрозділ Центру, віддалені робочі місця адміністраторів, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою).

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб’єктів звернень - не менш як 15 місць;

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади 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 РОБ-термінали, програмно- технічні комплекси самообслуговування).

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення повинно мати:

інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

11. Площа секторів очікування та обслуговування Центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів, повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

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

найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальног підрозділу, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи Центру, його територіального підрозділу, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіального підрозділу, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), 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);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про Центр;

Регламент Центру;

графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами органу, що утворив Центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях Центру, його територіальног підрозділу, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальний підрозділ, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися 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 життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальний підрозділ Центру, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

14. 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 органу, що утворив Центр).

15. 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. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб 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.

16. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

**Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

17. Орган, що утворив Центр, 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).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

**Робота інформаційного підрозділу Центру**

19. 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 може утворюватися 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.

20. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб’єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених 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.

**Керування чергою в Центрі**

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

24. 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).

25. У Центрі, його територіальному підрозділі, та віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру, його територіального підрозділу, адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті Центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр). Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

**Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

27. 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 Центрі або його територіальному підрозділі, віддалених робочих місцях адміністраторів (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.

28. 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 здійснюються відповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”.

29. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх 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 послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

31. 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.

33. 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.

34. 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.

35. Адміністратор Центру 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 Центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового 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.

36. 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 територіальному підрозділі та на віддалених робочих місцях адміністраторів може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в Центрі, його територіальному підрозділі та на віддалених робочих місцях адміністраторів.

37. 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 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.

38. 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.

39. 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.

**Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

40. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-39 цього Примірного 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.

41. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддалених робочоих місць адміністраторів (в разі їх утворення) до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

42. 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.

43. 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.

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

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

надавати 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.

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

45. 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, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

46. 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.

47. 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 органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.

48. 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 місцепроживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

49. 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.

50. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та н межах повноважень адміністратори і керівник центру.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб’єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив Центр, може зберігатися в приміщенні Центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалені робочі місця адміністраторів.

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 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 робочому місці**

52. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив Центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Примірного Регламенту, та 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 осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що 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, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення Центру надання адміністративних послуг.

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

53. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього Примірного Регламенту.

54. 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 об’єднаній територіальній громаді**

55. Територіальний підрозділ Центру, що утворений в об’єднаній територіальній громаді, адміністратор Центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

56. За рішенням органу який утворив центр, окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

Секретар міської ради Володимир НИЗЕНКО

Додаток 3

до рішення міської ради

29.10.2021 №15-5

**РОЗПОРЯДОК РОБОТИ**

**управління «Центр надання адміністративних послуг» (Центр Дія) виконавчого комітету Звенигородської міської ради**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ПН. | 8:00 - | 17:00 |
| ВТ. | 8:00 - | 20:00 |
| СР. | 8:00 - | 17:00 |
| ЧТ. | 8:00 - | 17:00 |
| ПТ. | 8:00 - | 16:00 |
| СБ.  НД. | 8:00 -  - | 15:00 |
| Без перерви на обід | | |

Телефон для довідок: 0983454368, 0973055691

Ел. адреса: zvenotgcnap@ukr.net

Адреса: вул.Івана Сошенка,47, м.Звенигородка, р-н Звенигородський, обл. Черкаська, 20202

Секретар міської ради Володимир НИЗЕНКО