УКРАЇНА
ХМІЛЬНИЦЬКА МІСЬКА РАДА
Вінницької області
Виконавчий комітет
Р І Ш Е Н Н Я

Від “__09__” _____01_____ 2025р. №18

Про затвердження у новій редакції
Технічного регламенту управління
«Центр надання адміністративних послуг»
Хмільницької міської ради

З метою упорядкування діяльності управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради, визначення єдиних стандартів та вимог до обслуговування відвідувачів, технічного оснащення робочих місць працівників задіяних у забезпеченні організації надання адміністративних послуг в управлінні «Центр надання адміністративних», враховуючи рішення 68 сесії міської ради 8 скликання від 20.12.2024 року №3133 «Про затвердження у новій редакції Положення про управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради», керуючись ст. 27, ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити у новій редакції Технічний регламент управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради згідно із додатком.
2. Визнати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету Хмільницької міської ради від 08.12.2022 року №699 «Про затвердження Технічного регламенту управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради».
3. Загальному відділу міської ради в документах постійного зберігання відобразити втрату чинності рішення зазначеного у п.2 цього рішення.
4. Управлінню «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради забезпечити:

4.1. виконання та постійний моніторинг дотримання вимог Технічного регламенту працівниками, в тому числі представниками виконавчих органів міської ради, органів державної виконавчої влади, організацій та служб, які здійснюють прийом відвідувачів в управлінні «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради;

4.2. надання роз’яснень положень Технічного регламенту за запитами громадян, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому міської ради Маташа С.П.

Міський голова **Микола ЮРЧИШИН**

Додаток
до рішення виконкому міської ради
від «_09__» __01_____ 2025 р.

Технічний регламент Управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Технічний регламент управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради (надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» Хмільницької міської ради (надалі – управління ЦНАП), його територіальних підрозділів, віддалених (в тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій працівників управління ЦНАП та їх взаємодії із суб`єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Скасування та внесення змін до цього Технічного регламенту здійснюється на підставі рішення виконавчого комітету міської ради.

1.3. Дотримання вимог цього Технічного регламенту є обов'язковим до виконання усіма працівниками управління ЦНАП, керівниками відповідних органів і служб та працівниками, задіяними у забезпеченні обслуговування відвідувачів управління ЦНАП, незалежно від їх підпорядкованості.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання цього Технічного регламенту здійснює управління ЦНАП із залученням загального відділу міської ради, сектору інформаційних технологій та електронного урядування міської ради відповідно до типу питань та обсягу повноважень вказаних підрозділів.

2. Основні вимоги до технічного оснащення управління ЦНАП

2.1. Загальна кількість робочих місць в управлінні визначається виходячи із переліку адміністративних та інших послуг, що надаються, а також конструктивних особливостей приміщень управління, та має забезпечувати належне технічне та технологічне оснащення робочих місць.

2.2. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця:

Меблі	Стіл, 2 тумби, крісло, стілець
Сейф	Індивідуальний сейф або металева шафа
Комп'ютер	Не нижче CPU*2 2,0 GHz, 4 Гб ОЗУ, Microsoft Windows 10 Professional, Монітор 19", клавіатура, миша, відеокамера із аудіопристроєм
Принтер	Індивідуальний типу Canon Laser Shot LBP 1120, або Canon i-SENSYS LBP 2900, або Canon MF 4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn
Сканер	Типу Canon MF4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn. Додатково: для працівників, задіяних у реєстрації вхідної кореспонденції – типу швидкісний протяжний дуплексний
Копір	Типу БФП Canon MF4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn, загальний
Мережева інфраструктура Резервне живлення	Локальна мережа, маршрутизатор та доступ до мережі Інтернет. Індивідуальний ББЖ
Телефон	Індивідуальний (внутрішня АТС)
Система управління	Основний термінал, індивідуальне табло з прив'язкою

чергою	до робочого місця, програмне забезпечення системи
Система відео нагляду	Загальна
Бази даних Ідентифікатор	НАУ, каталог вулиць, довідники, електронна карта міста – загальний доступ; ДРРП, ЄДР – доступ відповідно до вимог законодавства (надається ДП «Національні інформаційні системи»), ДЗК - доступ відповідно до вимог законодавства (надається ДП «Центр Державного Земельного Кадастру»), Реєстр територіальної громади (із доступом відповідно до компетенції), ЄДАРП (із доступом відповідно до компетенції), Єдиний державний демографічний реєстр. Індивідуальні із зазначенням найменувань органу, посади, прізвища, ім'я та по батькові працівника/керівника

2.3. Інформаційне забезпечення з питань режиму роботи управління ЦНАП, графіків прийому, процедур надання адміністративних та інших послуг, порядку та умов обслуговування в управлінні ЦНАП, бланків документів та зразків їх заповнення здійснюється:

- працівниками управління ЦНАП шляхом надання консультацій;
- за допомогою інформаційних терміналів;
- шляхом розміщення необхідної інформації на офіційному вебсайті Хмільницької міської ради;
- шляхом розміщення довідкової інформації у приміщенні управління ЦНАП.

2.4. Санітарні вимоги до приміщень управління ЦНАП:

1) температура повітря в приміщеннях:
в зимово-осінній період – не нижче 18^0С та не вище 22^0С;
в весняно-літній період – не нижче 18^0С та не вище 28^0С;
2) відносна вологість повітря: взимку – 30-45%, влітку – 30-65%;
3) освітлення:

штучне освітлення робочих поверхонь при загальному освітленні – 300 лк;
коефіцієнт природного освітлення – 1,0%;

4) вологе прибирання – щодня не менше 2-х разів із використанням мийних та дезінфікуючих засобів;
5) генеральне прибирання – не рідше 1 разу на місяць із використанням мийних та дезінфікуючих засобів;
6) очищення віконних поверхонь – не рідше 3-х разів на рік;
7) наскрізне провітрювання приміщень – щоденно згідно погодинних умов роботи протягом: влітку – 25-35 хв., взимку – 5-10 хв.

2.5. Інші вимоги:

1) забезпечення доступу до приміщення управління ЦНАП та робочих місць особам з інвалідністю;
2) наявність облаштованих місць для очікування;
3) наявність та вільний доступ відвідувачів до кімнат особистої гігієни;
4) наявність вільного доступу до безкоштовного внутрішнього та міського телефонного зв'язку та WiFi;
5) наявність терміналів для здійснення безготівкових платежів;
6) та вільний доступ відвідувачів до книги скарг та пропозицій;
7) наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;

8) забезпечення приміщень засобами охоронної сигналізації або фізичною охороною.

3. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів в управлінні ЦНАП.

3.1. Органи та посадові особи, задіяні у роботі управління ЦНАП:

1) Із питань безпосереднього обслуговування відвідувачів із застосуванням електронної системи управління чергою:

- управління міської ради (адміністратори, державні реєстратори);
- виконавчі органи міської ради, представники державних органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств (відповідно переліку послуг, що надаються через управління ЦНАП);
- місцеві та регіональні дозвільні органи, та органи державної виконавчої влади (консультанти згідно укладених договорів про співробітництво, розпорядчих актів відповідних органів);

2) Із питань реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції:

- управління ЦНАП (адміністратори в частині звернень про видачу дозвільних документів; державні реєстратори – відповідно до вимог Законів України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» та «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»).

3) Із питань організації роботи електронної системи управління чергою, попереднього консультування:

- адміністратори управління ЦНАП.

3.2. Прийом відвідувачів в управлінні ЦНАП (крім прийому на віддаленому робочому місці) здійснюється виключно із застосуванням електронної системи управління чергою.

Реєстрація у електронній системі управління чергою має забезпечувати автоматизований розподіл черги за напрямками роботи управління ЦНАП та черговість прийому відвідувачів відповідними адміністраторами, державними реєстраторами.

Реєстрація у електронній системі управління чергою має забезпечувати відвідувачів інформацією про:

найменування управління ЦНАП;

дату та час реєстрації;

порядковий номер у системі;

робочі місця, на яких здійснюватиметься прийом;

загальну кількість відвідувачів у черзі з предмету звернення.

3.3. Основні вимоги до режиму роботи управління ЦНАП:

1) ***Режим роботи управління ЦНАП:***

– понеділок, вівторок, четвер – з 08.00 год до 17.00 год, без перерви;
– середа – з 08.00 год до 17.30 год, без перерви;
– п’ятниця з 08.00 год до 15.45 год, без перерви;
– вихідні дні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

Час прийому відвідувачів:

– понеділок – з 08.00 год до 16.00 год, без перерви;
– вівторок, четвер – з 08.00 год до 15.30 год, без перерви;
– середа – з 08.00 год до 16.30 год, без перерви;
– п’ятниця з 08.00 год до 14.45 год, без перерви;
– вихідні дні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

Час опрацювання/передання документів:

– понеділок – з 16.00 год до 17.00 год;

– вівторок, четвер – з 15.30 год до 17.00 год;

– середа – з 16.30 год до 17.30 год;

– п’ятниця з 14.45 год до 15.45 год.

2) Обідня перерва для працівників управління ЦНАП - 45 хв після початку четвертої години роботи почергово залежно від кількості відвідувачів у черзі.

3) Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин.

4) Час опрацювання звернення (одного відвідувача):

- середній – 10 хвилин;

- максимальний – 20 хвилин.

5) Час технічної перерви робочого місця – 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

6) Час очікування в черзі відвідувачем: працівники, задіяні у роботі управління ЦНАП, зобов’язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

7) Години прийому відвідувачів в управлінні ЦНАП по окремим видам адміністративних послуг можуть бути розширені відповідно до специфіки діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

3.4. Реєстрація звернень:

1) З питань повноважень міської ради та її виконавчих органів – відповідно до затвердженої Інструкції з діловодства у виконавчих органах міської ради в тому числі із урахуванням вимог, визначених спеціальними законами;

2) Усі звернення з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців здійснюються державними реєстраторами із урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців».

3) Усі звернення з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень здійснюються державними реєстраторами із урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень».

3.5. Вимоги до забезпечення відвідувачів бланками типових документів:

Бланки типових документів (форми заяв, реєстраційних карток, декларацій тощо), інформаційні матеріали щодо переліків послуг, порядків та умов їх отримання надаються відвідувачам безоплатно працівниками, задіяними на прийомі відвідувачів в управлінні ЦНАП.

3.6. Враховуючи Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів управління ЦНАП посадові особи міської ради, посадові та службові особи органів державної виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, установ і організацій, що ведуть прийом громадян в управлінні ЦНАП, зобов’язані дотримуватись вимог суворого ділового стилю (дрес-коду):

Чоловіки – діловий костюм темних, наближених до чорного, кольорів з краваткою, сорочка білого кольору; працівники управління ЦНАП- бейджі;

Жінки - діловий костюм, сарафан, спідниця класичного крою, брюки, жилет, кофта темного (наближеного до чорного) кольору, в поєднанні з блузою або сорочкою білого кольору; працівники управління ЦНАП– бейджі.

4. Відповідальність за недотримання Технічного регламенту

4.1. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові особи міської ради несуть дисциплінарну та іншу юридичну відповідальність у порядку та відповідно до вимог діючого законодавства.

4.2. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові та службові особи органів державної виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, установ і організацій, задіяні у роботі управління ЦНАП, несуть встановлену законодавством юридичну відповідальність.

Начальник управління ЦНАП у випадку виявлення порушень цього Технічного регламенту з боку працівників управління ЦНАП мають право звернутись до відповідного органу, підприємства чи організації із вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника управління ЦНАП (представника) на іншу особу.

Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради **Сергій МАТАШ**