

**У К Р А Ї Н А**

#### **ЮЖНОУКРАЇНСЬКА МІСЬКА РАДА**

#### **МИКОЛАЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

від «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 № \_\_\_\_\_\_ **ПРОЕКТ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сесії \_\_\_\_\_\_\_\_\_ скликання

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська та Переліку адміністративних послуг, що надаються виключно через Центр надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до ч. 10 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», з метою оптимізації надання адміністративних послуг, визначення єдиних вимог до організації роботи суб’єктів надання адміністративних послуг через Центр надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська та забезпечення отримання жителями міста усіх або найбільш поширених адміністративних послуг, які надаються органами місцевого самоврядування, міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська в новій редакції (далі - Центр) (додаток 1).

2. Затвердити Перелік адміністративних послуг, що надаються виключно через Центр, в новій редакції (додаток 2).

3. Визнати такими, що втратили чинність рішення Южноукраїнської міської ради від 27.11.2013 №1087 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська», пункт 1.2. рішення Южноукраїнської міської ради від 15.09.2016 №323 «Про внесення змін до рішення Южноукраїнської міської ради від 30.05.2013 №928 «Про створення Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська».

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян, оборонної роботи та мобілізації, регуляторної політики та депутатської етики, надання безоплатної первинної правової допомоги та інших питань (Бабич) та керуючого справами виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради Головченко І.В.

Міський голова В.К. Пароконний

Вороніна 2-53-08

Регламент

Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська

1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг міста Южноукраїнська (далі – Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг, положенням про Центр та цим Регламентом.

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

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Графік роботи Центру його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) визначається у Положенні про Центр, яке затверджується рішенням Южноукраїнської міської ради, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

 Вхід до Центру облаштований кнопкою виклику фахівців, сходами з поручнями, пандусом та має зручний доступ до приміщень Центру для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення.

 2.2. 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 розміщується на першому поверсі одноповерхової будівлі Центру.

 Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв’язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

 Вхід до закритої частини Центру суб’єктам звернення забороняється.

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

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

 У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

 Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

 Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

 Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

2.6. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб’єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються 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.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів Центру. Сектори прийому, очікування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення можуть бути суміщені, за умови, що таке суміщення не вплине на якість надання адміністративних послуг у Центрі.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менше 70 кв. м.

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

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

графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

 перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення);

відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

 строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг та 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.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування Центру на столах із вільним доступом до них суб’єктів звернення та/або видаються працівниками Центру суб’єкту звернення.

2.11. Інформація щодо діяльності Центру розміщується на офіційному сайті міста Южноукраїнська.

2.12. 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.

2.13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом надання консультацій адміністраторами Центру. Адміністратори Центру надають допомогу суб’єкту звернення у заповненні бланка заяви.

3. Інформаційна та технологічна

картки адміністративних послуг

3.1. Орган, що утворив Центр, 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).

3.2. 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.

4. Вимоги до розміщення інформації

4.1. Допомогу суб’єктам звернень у користуванні інформаційними терміналами та системою електронного керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб’єктів звернень у Центрі надають адміністратори та/або державні адміністратори Центру, які також, за необхідності:

за усним клопотанням суб’єкта звернення інформують його про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

консультують суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

надають іншу допомогу, яка необхідна суб’єктам звернення.

4.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернень місці, в тому числі на інформаційному терміналі (у разі наявності). Адміністративні послуги у переліку групуються за суб’єктами надання адміністративних послуг.

4.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються в інформаційній зоні Центру та/або видаються працівниками Центру суб’єкту звернення.

4.4. Інформація щодо діяльності Центру, яка розміщується в приміщенні Центру, розміщується на офіційному сайті міста Южноукраїнська та повинна бути актуальною і повною. Інформація на офіційному сайті міста щодо діяльності Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

5. Керування чергою у Центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворення черги, а у випадку її виникнення – для керування чергою.

5.2. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора та/або до суб’єкта надання адміністративних послуг на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті міста. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвались за допомогою 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.

5.3. Центр може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

1. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

6.1.Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі-вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення).

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

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

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

6.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора Центру (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.

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

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

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

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

6.8. 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 місці для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакету 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 пакету документів.

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

6.11. 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.

6.12. 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.

1. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб’єкта надання адміністративної послуги, надсилає (передає) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі проходженні справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх 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, їх доставки працівником Центру або в інший спосіб.

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

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

7.5. 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.

7.6. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зазначені у технологічній картці адміністративної послуги.

8. Передача вихідного пакета документів (результатів надання адміністративних послуг) суб’єктові звернення

8.1. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

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

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

 Інформація про дату отримання вихідного пакета документів (результату надання адміністративної послуги) суб’єктом звернення зазначається в листі про проходження справи і зберігається у матеріалах справи.

 8.4. 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’єкту звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

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

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

8.7. У Центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги.

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

Керуючий справами виконавчого комітету

Южноукраїнської міської ради І.В. Головченко