|  |
| --- |
| **БОБРОВИЦЬКА МIСЬКА РАДА****Чернігівської областi****(восьма сесiя сьомого скликання)****Р I Ш Е Н Н Я** |
|  |  |  |
| 18 липня 2018 рік | м.Бобровиця | № 247-8/VII |

Про Регламент центру

надання адміністративних послуг

 Керуючись пунктом 6 частини 1 статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на виконання вимог статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», 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, Бобровицька міська рада **в и р і ш и л а :**

1. Затвердити Регламент центру надання адміністративних послуг (додається).

2. Оприлюднити це рішення на офіційному веб-сайті Бобровицької міської ради.

3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань житлово-комунального господарства, промисловості, транспорту та сфери послуг.

 Міський голова Т.М.Ковчежнюк

 Додаток до рішення 8 сесії 7скликання Бобровицької міської ради

 від 18.07.2018 року № 247-8/VII

**РЕГЛАМЕНТ центру надання адміністративних послуг**

**І. Загальна частина**

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі – центр), 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 у 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.

**ІІ. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр**

1. Центр розміщується в приміщенні на першому поверсі.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графік його роботи.

Графік роботи центру визначений з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги». Центр працює за наступним графіком: понеділок – з 8:00 до 17:00

вівторок – з 8:00 до 20:00

середа – з 8:00 до 17:00

четвер – з 8:00 до 20:00

п’ятниця – з 8:00 до 17:00

субота з 9-00 до 17-00, без обідньої перерви.

Вихідні дні: неділя.

На прилеглій території до адмінбудівлі, де розміщується центр передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту та велосипедів суб’єктів звернення.

Вхід до центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями.

У приміщенні центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У секторі очікування центру, утвореного при виконавчих органах міських міст районного значення мають облаштовуватися місця для суб’єктів звернень у кількості не менш як 10 місць.

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 облаштовується скринькою для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі адмінбудівлі.

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.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

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

5. Сектор очікування розміщується в окремому приміщенні, що передує відкритій частині центру та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

6. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

7. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема про:

найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, 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;

прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони;

положення про центр;

регламент центру.

8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці.

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

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

10. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі.

11. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб’єктами.

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

1. Секретар виконкому та начальник центру може вносити суб’єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це міського голову та начальника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

**ІV. Інформаційна робота центру**

1. Надання допомоги суб’єктам звернення, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб’єктів звернення у центрі здійснює адміністратор центру.

Адміністратор 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, допомагає заповнювати заяву.

2. На веб-сайті міської ради розміщується інформація, зазначена в пункті 7 розділу ІІ цього Регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту та інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

3. Інформація, яка розміщується в приміщенні та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною. Інформація на веб-сайті має бути зручною для пошуку та копіювання.

4. 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 способу звернення.

**V. Керування чергою в центрі**

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

2. У центрі 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 та/або електронної реєстрації на веб-сайті міської ради. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

**VІ. Прийняття заяви та інших документів у центрі**

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.

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.

 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”.

2. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

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

4. 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.

5. При подачі неповного пакету документів адміністратор має право відмовити суб’єкту звернення.

6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

7. 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.

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

9. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакету документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакету документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та/або електронній формі.

10. 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.

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.

12. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

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

1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 1-12 розділу VІ цього регламенту, адміністратор центру зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, 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.

2. 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 проходження справи.

3. 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.

4. 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;

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

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

1. Суб’єкт надання адміністративної послуги не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

2. Адміністратор центру у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

3. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому 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.

4. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень міський голова та начальник центру.

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

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

Заст. міського голови Л.В. Петько