

АРЦИЗЬКА МІСЬКА РАДА
ПРОЕКТ РІШЕННЯ №2

Про внесення змін до Положення та Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради

Відповідно до статей 25, 54, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», частини 6 статті 13 Закону України «Про адміністративні послуги», з метою розвитку мережі надання адміністративних послуг у Арцизькій міській раді, забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах Арцизької міської територіальної громади, Арцизька міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Внести зміни до Положення про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради та викласти його в новій редакції (додаток 1).

2. Внести зміни до Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради та викласти його в новій редакції (додаток 2).

3. Контроль за виконанням покласти на постійну комісію з питань конституційних прав громадян, регламенту, депутатської діяльності та етики

Проект рішення підготовлений
відділом «Центр надання
адміністративних послуг»
Арцизької міської ради

ПОЛОЖЕННЯ

про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради (далі Центр) – є структурним підрозділом, в якому надаються адміністративні послуги згідно з визначеним Переліком.

1.2. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах Арцизької міської територіальної громади за рішенням Арцизької міської ради можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільних Центрив, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку. Виконання обов'язків адміністратора віддаленого робочого місця Центру покладається на старосту відповідного старостинського округу згідно із Законом України «Про адміністративні послуги».

1.3. Центр, територіальні підрозділи Центру, адміністратори віддалених робочих місць Центру/мобільних Центрив підконтрольні і підзвітні Арцизькій міській раді, підпорядковані її виконавчому комітету, безпосередньо підпорядковані міському голові.

1.4. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрив приймається Арцизькою міською радою (далі – Рада).

1.5. Центр, територіальні підрозділи Центру, адміністратори віддалених робочих місць Центру/мобільних Центрив у своїй діяльності керуються Конституцією та Законами України «Про місцеве самоврядування», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про адміністративні послуги», «Про державну реєстрацію юридичних і фізичних осіб-підприємців та громадських формувань», «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», «Про звернення громадян», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями Арцизької міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням та іншими нормативними актами.

1.6. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільних Центрив, визначається та затверджується рішенням міської ради і включає адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є виконавчі органи міської ради, та адміністративні послуги, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади (територіальні органи/підрозділи центральних органів виконавчої влади).

До адміністративних послуг також прирівнюється надання органом місцевого самоврядування, їх посадовими особами витягів та виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ

2.1. На Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільних Центрив покладаються такі основні завдання:

- організація надання адміністративних та дозвільних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;
- спрощення процедури отримання адміністративних, дозвільних послуг та поліпшення якості їх надання;
- забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Центрі, територіальних підрозділах Центру, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру/мобільних Центрив;
- вжиття заходів щодо запровадження надання адміністративних послуг в електронній формі;
- використання сучасних інформаційних технологій з метою доступності замовлення адміністративних та дозвільних послуг в он-лайн режимі;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до закону, тобто офіційне визнання і підтвердження фактів набуття, змін або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;
- державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, тобто офіційне визнання шляхом засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, набуття або позбавлення статусу підприємця фізичної особи, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про юридичну та фізичну особу – підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій відповідно до закону;
- реалізація повноважень з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб, формування та ведення реєстру територіальної громади;
- організація надання суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру;
- проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до закону;
- здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

2.2. Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільних Центрив забезпечують надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, а також у випадках, передбачених законодавством – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. ПРАВА ВІДДІЛУ ЦНАП

Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця Центру/мобільних Центрив під час виконання покладених на них завдань:

3.1. Взаємодіють з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

3.2. Безоплатно отримують від суб'єктів надання адміністративних та дозвільних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку.

3.3. Отримують відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

3.4. Взаємодіють з представниками інших ОТГ в межах чинних Меморандумів та угод про співпрацю.

4. СТРУКТУРА

4.1. Штатний розпис та структура Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів затверджуються у встановленому порядку рішенням міської ради.

4.2. Очолює Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільних Центрів начальник, на якого покладаються обов'язки щодо здійснення функцій з керівництва Центра, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів та відповідальність за організацію його діяльності.

4.3. Центр утворюється з начальника, державних реєстраторів, адміністраторів або головних спеціалістів, адміністраторів чи спеціалістів територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів.

4.4. Начальник Центру, адміністратори, державні реєстратори, спеціалісти та інші працівники Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

4.5. Центр розташовується за адресою: 68400, обл. Одеська, м. Арциз, вул. Свободи, 95а.

5. ПОВНОВАЖЕННЯ КЕРІВНИКА ВІДДІЛУ ЦНАП

5.1. Начальник Центру діє в межах чинного законодавства та завдань, покладених на Центр:

- здійснює керівництво роботою Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

- організовує діяльність Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних та дозвільних послуг, вживає заходи щодо підвищення ефективності роботи центру;

- координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

- організовує діяльність віддалених робочих місць (територіальних підрозділів);

- організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

- сприяє підвищенню кваліфікації персоналу Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів;

- сприяє створенню належних умов праці у Центрі, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів, вносить пропозиції щодо покращення його матеріально-технічного забезпечення;

- розглядає скарги про діяльність чи бездіяльність адміністраторів; державних реєстраторів та інших працівників Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів;

- здійснює функції адміністратора;

- несе персональну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на Центр завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової/службової дисципліни;

- планує роботу Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи міському голові;

- розробляє Положення про Центр, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрив, посадові інструкції працівників, у разі потреби – зміни і доповнення до зазначених документів, подає їх на затвердження в установленому порядку;

- звітує про проведену роботу Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрив у визначеному порядку на сесії міської ради, до департаменту економічної політики та стратегічного планування обласної державної адміністрації та Міністерству цифрової трансформації України ;

- виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр;

- бере участь у роботі грантових Програм та проектів, спрямованих на розбудову Центру.

6. ЗАГАЛЬНО-ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

6.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі, територіальних підрозділах Центру, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру/мобільних Центрив звертається до адміністратора - посадової особи Арцизької міської ради, або у випадках, передбачених законодавством, – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

6.2. Основними завданнями адміністратора є:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних та дозвільних послуг;

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

- 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;

- організаційне забезпечення надання адміністративних та дозвільних послуг суб'єктами їх надання;

- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних чи дозвільних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

- надання адміністративних та дозвільних послуг у випадках, передбачених законом;

- надання адміністративних та дозвільних послуг з використанням сучасних інформаційних технологій, систем ідентифікації особи (надання он-лайн послуг).

6.3. Адміністратор має право:

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

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

- інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних чи дозвільних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної (дозвільної) послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

- посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної чи дозвільної послуги;

- порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів;

- отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг;

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

Кількість адміністраторів, які працюють у центрі, визначається Арцизькою міською радою.

Повноваження адміністратора можуть покладатися на начальника Центру, державних реєстраторів, спеціалістів та інших посадових осіб Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів, які здійснюють функції з обслуговування суб'єктів звернення, зокрема прийняття документів, необхідних для надання адміністративних послуг та видачу результатів надання адміністративних послуг у Центрі, територіальних підрозділах Центру, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру/мобільних Центрів.

6.5. Державний реєстратор має печатку, зразок та опис якої встановлюється Міністерством юстиції України, та електронний цифровий підпис.

6.6. Основними завданнями державного реєстратора є:

1) забезпечення прийому та видачі документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців;

2) забезпечення ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

3) здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців відповідно до законодавства;

4) внесення змін до відомостей про юридичну особу, фізичну особу-підприємця відповідно до закону;

5) надання інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства;

6) здійснення повноважень щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;

7) виконує повноваження начальника відділу у разі його відсутності;

8) надає окремі адміністративні послуги (виконує функції адміністратора) відповідно до частини 1 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги»;

9) здійснює інші повноваження, визначені цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується міським головою, відповідно до законодавства.

Державний реєстратор самостійно приймає рішення за результатом розгляду заяв про державну реєстрацію прав та їх обтяжень.

Втручання в діяльність державного реєстратора, крім випадків, передбачених законодавством України, забороняється і тягне за собою відповідальність згідно із законом.

6.7. Повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців», з прийому документів для надання адміністративних послуг у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців та видачі оформлених результатів їх надання можуть виконувати адміністратори Центру.

6.8. Повноваження державного реєстратора, передбачені Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень», з видачі та прийому документів можуть виконувати адміністратори Центру.

6.9. Основними завданнями адміністраторів (спеціалістів) з питань реєстрації місця проживання громадян є:

1) реєстрація місця проживання/перебування фізичних осіб та зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;

2) формування та ведення реєстру територіальної громади;

3) підготовка відомостей з інформацією щодо реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб для передачі органам виконавчої влади у передбачених законом випадках;

4) здійснення функцій адміністратора;

5) виконання інших повноважень відповідно до посадових інструкцій працівників Центру.

6.10. Основними завданнями спеціалістів з соціальних питань є:

1) ведення прийому громадян, роз'яснення законодавства з питань соціального захисту населення;

2) проведення обстеження матеріально – побутових умов громадян із залученням депутатів міської ради (кожен депутат на окрузі);

3) проведення аналізу і узагальнення матеріалів обстеження, їх передача управлінню праці та соціального захисту населення;

4) прийом та оформлення документів для призначення допомоги сім'ям з дітьми;

5) прийом та оформлення документів для призначення субсидії;

6) прийом та оформлення документів для надання адресної державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям;

7) прийом та оформлення документів для призначення інших видів соціальних допомог та виплат;

8) здійснення функцій адміністратора;

9) виконання інших повноважень відповідно до посадових інструкцій працівників Центру.

6.11. За рішенням Арцизької міської ради, у Центрі, також може здійснюватися:

- прийняття звітів, декларацій, скарг;

- надання консультацій;

- прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

- прийняття довідок.

6.12. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день з перервою на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

6.13. У територіальних підрозділах Центру, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру/мобільних Центрах буде забезпечено надання адміністративних послуг відповідно до Правил внутрішнього трудового розпорядку.

6.14. У приміщенні, де розміщується Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільні Центри можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг (через касу банку чи термінали самообслуговування, POS - термінали).

6.15. Центр, територіальні підрозділи Центру, віддалені робочі місця адміністраторів Центру/мобільні Центри повинні бути облаштовані у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних

документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

6.16. У приміщенні Центру, територіальних підрозділах Центру, віддалених робочих місцях адміністраторів Центру/мобільних Центрах може здійснюватися прийом громадян представниками інших структурних підрозділів виконавчого комітету Арцизької міської ради, територіальними підрозділами органів виконавчої влади, комунальними установами та підприємствами.

6.17. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру, територіальних підрозділів Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру/мобільних Центрів здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів, інших джерел, не заборонених законодавством.

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Арцизької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради Одеської області (надалі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 (з наступними змінами).

Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів/мобільних центрів (у разі їх утворення) (далі – Центр), порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Арцизької міської ради Одеської області.

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр та цим Регламентом.

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників Центру, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

1.5. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.6. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через Центр, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення.

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

- а). верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- б). стабільності;
- в). рівності перед законом;
- г). відкритості та прозорості;
- г). оперативності та своєчасності;
- д). доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- е). захищеності персональних даних;
- є). раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- ж). неупередженості та справедливості;
- з). доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.8. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

2. Вимоги до приміщення, у якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

2.3. Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.4. На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення; на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.5. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

2.6. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру.

2.7. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до відкритої частини Центру.

2.8. Відкрита частина містить:

а). сектор прийому;

б). сектор інформування;

в). сектор очікування;

г). сектор обслуговування.

2.9. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

2.10. 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).

2.11. Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.12. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах ніж відкрита частина.

2.13. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру та у ньому здійснюється загальне інформування і консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

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

2.16. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.17. Сектор очікування розміщується у просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується у достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.18. Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, які мають проблеми з зором.

2.19. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.20. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку з зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.21. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів Центру і становить не менш як 50 кв. м.

2.22. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

- а). найменування Центру, номери телефонів для довідок, факс, адресу веб-сторінки, електронної пошти;
- б). графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- в). перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- г). строки надання адміністративних послуг;
- г). бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- д). платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- е). супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- є). прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- ж). користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- з). користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- и). положення про Центр;
- й). регламент Центру.

2.23. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).

2.24. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.25. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах з вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.26. 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.

2.27. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3. Керівник Центру може 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).

3.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку адміністративних послуг, інформаційних та/або технологічних карток згідно з законодавством України.

4. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування з загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центр утворюється відділення для інформаційного забезпечення суб'єктів звернень (надалі – рецепція).

4.2. Рецепція:

а). інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

б). консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

в). надає іншу інформацію та допомогу, які необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.3. Центр забезпечує роботу окремого розділу на офіційній веб-сторінці Арцизької міської ради, де розміщується інформація, зазначена у цьому Регламенті, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру (у тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сторінці Арцизької міської ради, повинна бути актуальною і повною.

4.5. Інформація в окремому розділі офіційної веб-сторінки Арцизької міської ради, роботу якого забезпечує Центр, має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.6. 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 Центру у спосіб, аналогічний способу звернення.

5. Керування чергою у Центрі

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

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу у такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (з зазначенням його прізвища та імені).

5.4. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

5.5. Попередній запис може здійснюватися через особисте звернення до Центру та/або електронну реєстрацію в окремому розділі офіційної веб-сторінки Арцизької міської ради.

5.6. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися через попередній запис, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

6. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (надалі – вхідний пакет документів), та повернення

документів з результатом надання адміністративної послуги (надалі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно у Центрі.

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

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

6.4. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення у заповненні бланка заяви.

6.5. У разі, якщо суб'єкт звернення допустив неточності або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єкта звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу у їх усуненні.

6.6. Заява, яка 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.

6.7. 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.

6.6. Суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора, а також відмітки про дату та час його складення.

6.7. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається у матеріалах справи в електронній формі.

6.8. Адміністратор 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 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 здійснює реєстрацію вхідного пакета документів через внесення даних до системи документообігу в електронній формі.

6.10. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

6.11. У разі, якщо вхідний пакет документів отриманий засобами поштового зв'язку і не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його зіскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі та у разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до реєстраційно-контрольної картки системи документообігу в електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Реєстраційно-контрольна картка справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених у розділі 6 цього Регламенту, адміністратор 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 у реєстраційно-контрольній картці з зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня через доставку працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги обов'язаний внести запис про її отримання до реєстраційно-контрольної картки з зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи.

7.4. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відповідно до розподілу обов'язків керівником Центру.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно з технологічною карткою тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

7.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

а). Своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи.

б). Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі через надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи.

8. Передача вихідного пакета документів 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, здійснює його реєстрацію та передає його до Центру відповідно до реєстру.

8.2. Адміністратор невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. 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.

8.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається у матеріалах справи.

8.5. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку.

8.6. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку у Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

8.7. У разі, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи у журналі (у паперовій та/або

електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.8. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та у межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.9. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги зберігається у Центрі.

8.10. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

Аркуш погодження до проекту рішення

Про внесення змін до Положення та Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради

Секретар Арцизької міської ради

« ___ » _____ 2022 року _____ Ольга ДОБРЯКОВА

Заступник Арцизького міського голови

« ___ » _____ 2022 року _____ Оксана СТОЯНОВА

Начальник юридичного відділу Арцизької міської ради

« ___ » _____ 2022 року _____ Олена ШАТАЛОВА

Начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради

« ___ » _____ 2022 року _____ Оксана РЕШЕТНЮК