Додаток 1

до рішення виконкому

Іллічівської міської ради

**РЕГЛАМЕНТ**

**Центру надання адміністративних послуг у м. Іллічівську**

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг та видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру у м. Іллічівську (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» та Законі України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

3. Надання адміністративних послуг та видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру 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;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб’єктів звернення (заявників).

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Іллічівської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями Іллічівського міського голови та цим регламентом.

5. Дотримання положень регламенту є обов'язковим для адміністраторів, інших працівників центру, посадових осіб і представників суб’єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги або здійснюють видачу (переоформлення, видачу дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру через центр.

6. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у центрі може здійснюватись фахове консультування суб’єктів звернення (заявників) представниками суб’єктів надання адміністративних послуг про порядок, підстави та перелік документів, необхідний для отримання адміністративних послуг та документів дозвільного характеру.

7. Затвердження та внесення змін до регламенту центру здійснюється рішенням виконавчого комітету міської ради.

8. Організаційне забезпечення діяльності центру покладається на управління забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Іллічівську.

9. Керівником центру за посадою є начальник управління забезпечення діяльності Центру надання адміністративних послуг у м. Іллічівську, який підпорядковується міському голові.

Приміщення, в якому розміщується центр

10. Центр розміщується на першому поверсі адміністративної будівлі Іллічівської міської ради за адресою: 68003, Одеська обл., м. Іллічівськ, вул. Леніна, буд. 33.

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

11. Центр працює щоденно (крім неділі та святкових днів) без перерви на обід за наступним графіком:

понеділок – з 8 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв.;

вівторок – з 9 год. 00 хв. до 20 год. 00 хв.;

середа – з 8 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв.;

четвер – з 9 год. 00 хв. до 20 год. 00 хв.;

п’ятниця – з 8 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв.;

субота – з 8 год. 00 хв. до 15 год. 00 хв.

Вхід до центру облаштовується пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

12. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення (заявників) працівниками центру. Суб’єкти звернення (заявники) мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

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 (заявникам) забороняється.

Сектор прийому та сектор інформування

13. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється надання допомоги суб’єктам звернення (заявникам) у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи центру, порядку прийому суб’єктів звернення (заявників), тощо.

14. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення (заявників) з порядком та умовами надання адміністративних послуг, видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, надання загальних консультацій щодо порядку заповнення бланків заяв для отримання адміністративних послуг, у тому числі документів дозвільного характеру.

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 та отримання документів дозвільного характеру.

15. В секторі прийому та секторі інформування надання консультативної допомоги суб’єктам звернення щодо отримання адміністративних послуг здійснюють адміністратори відділу по роботі з фізичними особами, а щодо підстав та порядку отримання документів дозвільного характеру - адміністратори відділу по роботі з суб’єктами господарювання.

16. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах у секторі інформування розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, 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;

перелік документів дозвільного характеру, які можливо отримати через центр, та відповідні інформаційні картки (регламенти) видачі (переоформлення, видачі дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру;

строки надання адміністративних послуг та отримання документів дозвільного характеру;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг та документів дозвільного характеру, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг та документів дозвільного характеру;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

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

користування інформаційними терміналами;

користування автоматизованою системою керування чергою;

регламент центру.

17. Перелік адміністративних послуг та перелік документів дозвільного характеру, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення (заявників) місці.

18. Орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб’єктам надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, регламентів отримання документів дозвільного характеру.

19. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративних послуг або отримання документів дозвільного характеру суб’єкт їх надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток, в тому числі регламентів отримання документів дозвільного характеру згідно із законодавством.

20. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг та отримання документів дозвільного характеру, розміщуються у секторі інформування із вільним доступом до них суб’єктів звернення.

21. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в пункті 16 цього регламенту. За можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

22. На офіційному веб-порталі м. Іллічівська створюється та забезпечується робота окремого розділу, де розміщується інформація, зазначена в пункті 16 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення (заявників) інформація.

23. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною. Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

24. Суб’єктам звернення (заявникам), 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 та/або документів дозвільного характеру у спосіб, аналогічний способу звернення.

Сектор очікування

25. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнується автоматизованою системою керування чергою, та за можливості системою звукового інформування осіб похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

26. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення (заявників) у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

27. Суб’єкт звернення (заявник) для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою термінала в електронній системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб’єкта звернення (заявника).

28. У центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення (заявників) на прийом до адміністратора на визначену дату та час, а також запис на консультацію до представників суб’єктів надання адміністративних послуг.

Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру.

29. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення (заявників).

Сектор обслуговування

30. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення (заявників) обладнується інформаційною табличкою із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові адміністратора центру.

31. Прийняття від суб’єкта звернення (заявника) заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги або заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги або видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру (відмов у їх видачі), та зареєстрованих декларацій або відмов у їх реєстрації (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі.

Прийняття заяви та інших документів у центрі

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

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

34. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги або регламенту отримання документів дозвільного характеру та у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення (заявнику) в заповненні бланка заяви.

У разі коли суб’єкт звернення (заявник) припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб’єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

35. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги або видачі (переоформлення, видачі дублікату, анулювання) документу дозвільного характеру, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення (заявника) на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги або видачі (переоформлення, видачі дублікату, анулювання) документу дозвільного характеру.

36. Адміністратор центру складає у двох примірниках опис вхідного пакета документів із проставлянням власної печатки (штампу) та за власним підписом, у якому зазначаються:

інформація про заяву;

перелік документів, поданих суб’єктом звернення (заявником);

дата та час складання опису;

прийнятний для суб’єкта звернення (заявника) спосіб повідомлення суб’єкта звернення;

прийнятний для суб’єкта звернення (заявника) спосіб отримання результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку).

37. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів, шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі), присвоює номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на заяві та в описі вхідного пакета документів.

38. Суб’єктові звернення (заявнику) надається примірник опису вхідного пакета. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

40. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення (заявника) спосіб його повідомлення, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення (заявнику) опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку, або повідомляє суб’єкта звернення (заявника) в інший спосіб.

41. 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

42. Після вчинення дій, передбачених пунктами 32-41 цього регламенту, адміністратор центру зобов’язаний невідкладно передати вхідний пакет документів кур’єру, який не пізніше наступного робочого дня надсила**є** (передає) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка описуіз зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано.

43. Передача справ у паперовій формі від центру до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки кур’єромцентру та/або надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

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

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

46. 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, видачі документу дозвільного характеру, тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це безпосереднього керівника суб’єкта надання адміністративної послуги та керівника центру.

Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення

47. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, оформлення документу дозвільного характеру (відмови у його видачі), реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства (відмови у її реєстрації) формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в опису.

48. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги, оформлення документу дозвільного характеру (відмови у його видачі), реєстрацію декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства (відмови у її реєстрації) суб’єктові звернення (заявнику) 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.

49. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення (заявнику) 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 (заявника) спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення (заявником) зберігається в матеріалах справи.

50. У разі незазначення суб’єктом звернення (заявником) зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб’єктові звернення (заявнику) засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення (заявника) та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

51. 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.

52. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг, видачу (переоформлення, видачу дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, реєстрацію декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства несуть відповідно суб’єкти надання таких послуг, адміністратори і керівник центру.

53. Інформація про кожну надану адміністративну послугу, документ дозвільного характеру, декларацію відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема копії заяви суб’єкта звернення (заявника), копії результату надання адміністративної послуги (документу дозвільного характеру, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства) та інші документи зберігається у центрі.

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

Керуючий справами І.А. Лубковський