

Вісн. ЧКАД



**ОДЕСЬКА ОБЛАСТЬ
БОЛГРАДСЬКИЙ РАЙОН
АРЦИЗЬКА МІСЬКА РАДА
Р І Ш Е Н Н Я**

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

Відповідно до статей 25, 54, статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», частини 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», враховуючи Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірною положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), з метою розвитку мережі надання адміністративних послуг у Арцизькій міській територіальній громаді, 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, а саме:

1.1. доповнити пункт 1.6 розділу 1 Положення підпунктом «7) проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до закону» та викласти Положення в новій редакції (додаток 1).

2. Внести зміни до Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради, а саме:

2.1. доповнити пункт 3.2 розділу 3 після слів «Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожному адміністративну послугу» словами «та затверджуються виконавчим комітетом Арцизької міської ради» та викласти Регламент в новій редакції (додаток 2).

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

Арцизький міський голова
18 серпня 2023 року
№1830-VIII



Сергій ПАРПУЛАНСЬКИЙ

Додаток 1
до рішення Арцизької міської ради
від 18 серпня 2023 року №1830-VIII

ПОЛОЖЕННЯ **про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької** **міської ради**

1. 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, затвердженим рішенням Арцизької міської ради.

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 в Центрі віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до Переліку.

1.3. Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру підконтрольні і підзвітні Арцизькій міській раді, підпорядковані її виконавчому комітету, безпосередньо підпорядковані міському голові.

1.4. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру приймається Арцизькою міською радою.

1.5. Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів у своїй діяльності керуються Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Арцизької міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, цим Положенням, Регламентом та іншими нормативними актами.

1.6. Основними завданнями Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів є:

1) організація надання адміністративних та дозвільних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Центрі та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів;

3) спрощення процедури отримання адміністративних, дозвільних послуг та поліпшення якості їх надання;

4) здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України «Про

адміністративні послуги», визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

5) забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

6) напрацювання пропозицій та реалізація заходів щодо розвитку системи надання публічних (у тому числі адміністративних) послуг на території Арцизької міської територіальної громади;

7) проведення державної реєстрації актів цивільного стану відповідно до закону;

8) здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

1.7. Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів забезпечують надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, а також у випадках, передбачених законодавством, – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.8. Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів забезпечують надання адміністративних послуг із залученням до його роботи посадових осіб окремих виконавчих органів (структурних підрозділів) Арцизької міської ради.

1.9. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах території Арцизької міської територіальної громади з урахуванням територіальної доступності, відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги» утворено:

- віддалене робоче місце адміністратора Центру у Виноградівському, Главанському, Деленському, Задунаївському, Кам'янському, Надєждівському, Новоіванівському, Прямобалківському та Холмському старостинських округам Арцизької міської ради;

- пересувне віддалене робоче місце адміністратора Центру.

2. Права Центру

2.1. Центр, територіальні підрозділи Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів під час виконання покладених на них завдань:

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

- 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;

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

- взаємодіють з представниками інших ОТГ в межах чинних Меморандумів та угод про співпрацю.

3. Структура Центру

3.1. Штатний розпис та структура Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів затверджуються у встановленому порядку рішенням міської ради.

3.2. Очолює Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів начальник, на якого покладаються обов'язки щодо здійснення функцій з керівництва Центром та віддаленими (у тому числі пересувними) робочими місцями адміністраторів та відповідальність за організацію їх діяльності.

3.3. Центр утворюється з начальника, державних реєстраторів, адміністраторів або головних спеціалістів, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів Центру.

3.4. Начальник Центру, адміністратори, державні реєстратори, спеціалісти та інші працівники Центру, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою відповідно до чинного законодавства.

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

4. Послуги Центру

4.1. Центром забезпечується надання адміністративних послуг адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

4.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, та внесення змін до нього визначається рішенням Арцизької міської ради.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, включає:

- адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є Арцизька міська рада (її виконавчі органи або посадові особи);

- адміністративні послуги органів виконавчої влади та адміністративні послуги, що надаються органами місцевого самоврядування у порядку виконання делегованих повноважень, які є обов'язковими для надання через Центр, за переліком, визначеним відповідно до частини сьомої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги».

4.3. Перелік муніципальних, інформаційно-консультативних послуг, які надаються у Центрі встановлюється у відповідності до укладених

меморандумів (угод) про співпрацю між Центром та суб'єктами надання таких послуг.

4.4. У приміщенні, де розміщується Центр, за рішенням Арцизької міської ради, проводяться соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи, спрямовані на задоволення потреб та інтересів Арцизької міської територіальної громади, розвиток громадянського суспільства, якщо вони не перешкоджають наданню адміністративних послуг.

У Центрі за рішенням Арцизької міської ради може здійснюватися прийом суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги.

4.5. Центр облаштований у місцях прийому суб'єктів звернень інформаційними стендами та іншими засобами доведення інформації до суб'єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

У Центрі забезпечується можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

4.6. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, та визначений у регламенті Центр.

5. Керівник Центру

5.1. Центр очолює керівник – начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради.

5.2. Керівник відповідно до завдань, покладених на Центр:

1) здійснює керівництво роботою Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

2) організовує діяльність Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних та дозвільних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;

3) координує діяльність адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників Центру, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

4) організовує інформаційне забезпечення роботи Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5) сприяє створенню належних умов праці у Центрі та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, вносить пропозиції щодо покращення його матеріально-технічного забезпечення;

6) розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників Центру;

- 8) може здійснювати функції (завдання) адміністратора;
- 9) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та положенням про Центр;
- 10) організовує діяльність віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів;
- 11) сприяє підвищенню кваліфікації персоналу Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів;
- 12) несе персональну відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової/службової дисципліни;
- 13) планує роботу Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, подає пропозиції до перспективних і поточних планів роботи міському голові;
- 14) розробляє Положення про Центр та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, посадові інструкції працівників, у разі потреби – зміни і доповнення до зазначених документів, подає їх на затвердження в установленому порядку;
- 15) звітує про проведену роботу Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів у визначеному порядку на сесії міської ради, до департаменту економічної політики та стратегічного планування обласної державної адміністрації та Міністерству цифрової трансформації України;
- 16) бере участь у роботі грантових Програм та проектів, спрямованих на розбудову Центру;
- 17) виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та Положенням про Центр.

6. Адміністратор Центру

6.1. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги у Центрі та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів звертається до адміністратора – посадової особи Арцизької міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання, або у випадках, передбачених законодавством, – представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

6.2. Основними завданнями адміністратора є:

- 1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних та дозвільних послуг;
- 2) 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»;

3) складання у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення заяв в електронній формі, їх друк і надання суб'єкту звернення для перевірки та підписання;

4) 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;

5) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

6) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

7) надання адміністративних та дозвільних послуг за рішенням Арцизької міської ради та передбачених чинних законодавством;

8) надання адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

9) консультування суб'єктів звернення щодо отримання ними адміністративних та дозвільних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування.

6.3. Повноваження адміністратора можуть покладатися на начальника Центру, державних реєстраторів, спеціалістів, старосту та інших посадових осіб Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, які здійснюють функції з обслуговування суб'єктів звернення, зокрема прийняття документів, необхідних для надання адміністративних послуг та видачу результатів надання адміністративних послуг у Центрі та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів.

З метою належної організації надання адміністративних послуг через Центр адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь в навчанні, яке може проводитися

за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

6.4. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається Арцизькою міською радою виходячи, з принципу забезпечення оперативного прийому суб'єктів звернення.

6.5. Адміністратор має особисту іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування Центру.

6.6. Адміністратор має право:

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

2) погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади

та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

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

4) 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;

5) порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів

з метою забезпечення ефективної роботи Центру;

6) отримувати відомості з баз даних центральних органів виконавчої влади для належного надання адміністративних чи дозвільних послуг.

7. Державний реєстратор Центру

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

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Фінансування Центру

8.1. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється за рахунок державного та місцевого бюджетів, інших джерел, не заборонених законодавством.

Додаток 2
до рішення Арцизької міської ради
від 18 серпня 2023 року №1830-VIII

Регламент
Відділу «Центру надання адміністративних послуг»
Арцизької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради (далі - 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), рішенням Арцизької міської ради №184 від 22 лютого 2021 року «Про утворення відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради та затвердження положення та регламенту про нього.

1.2 Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Арцизької міської ради (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. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчих органів Арцизької міської ради, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

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

1.5. 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.

1.6. 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».

1.7. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через Центр, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення здійснюється виключно в Центрі, в тому числі в його

територіальних підрозділах чи на віддалених місцях для роботи адміністраторів.

1.8. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі, віддалених місць для роботи адміністраторів такого Центру затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

1.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр (далі – Перелік), формується керівником Центру з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується рішенням сесії Арцизької міської ради.

1.10. 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 адміністративної послуги;

ж) неупередженості та справедливості;

з) доступності та зручності для суб'єктів звернення.

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

1.12. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, постанов і протоколів щодо адміністративної відповідальності затверджуються міським головою.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою інфраструктурою, у адміністративній будівлі Арцизької міської ради за адресою: вулиця Свободи, 95 А, м. Арциз, Болградського району, Одеської області.

2.2. На вході до приміщення (будівлі) Центру розміщуються вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

2.3. Вхід до Центру, повинен бути облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням обмеженими фізичними можливостям. На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту

суб'єктів звернення. За потреби, на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.4. Приміщення Центру, поділяється на відкриту та закриту частини.

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

2.6. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

2.7. Відкрита частина розміщується на першому поверсі і містить :

- а) сектор прийому;
- б) сектор інформування;
- в) сектор очікування;
- г) сектор обслуговування.

2.8. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Центру, суб'єктам звернення забороняється.

2.9. У Центрі створюється сектор інформування (рецепція) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Центру.

2.10. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

2.11. Сектор очікування розміщується у просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня та облаштовується стільцями для очікування (не менше 10), а також столами, та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

2.13. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

2.14. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості, розміщення робочих місць.

2.15. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково

розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду адміністратора та працівника Центру.

2.16. Відкрита частина приміщення Центру повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру і її площа повинна становити не менше 50 кв.м.

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

а) найменування Центру, його місцезнаходження, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

б) графік роботи Центру, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

в) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

г) строки надання адміністративних послуг;

д) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення

е) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

є) супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

ж) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

з) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

и) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

і) Положення та Регламент Центру.

2.18. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.19. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.20. 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. 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.

2.21. 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.

2.22. У приміщенні Центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. Інформаційні і технологічні 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 виконавчим комітетом Арцизької міської ради.

3.3. Керівник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.4. 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 переліку послуг, які надаються через Центр, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

4. Інформування суб'єктів звернення

4.1. У Центрі визначається посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.2. У посадової особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності Центру і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
- інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
- вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);

- іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у Центрі.

4.3. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив Центр, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.8 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті 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 у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. Для виконання функцій консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником Центру.

5. Керування чергою у Центру (за потреби)

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центр вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

5.2. У разі потреби, у Центрі забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) Центру.

5.3. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.4. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) Центру забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

5.5. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час, відповідно до правил, встановлених керівником Центру. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого або телефонного звернення до Центру та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті Центра. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені 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.

5.6. У Центрі можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

6. Прийом вхідного пакету документів

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у Центрі, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення).

6.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення), або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

6.3. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

6.4. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби, надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви або самостійно формує заяву засобами інформатизації. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.5. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів

зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

6.7. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.8. Адміністратор 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.

6.9. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

6.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення, повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.11. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також повідомляється телефоном.

6.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну) або вносяться зміни у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

6.13. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.14. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

6.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. У випадках передбачених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у Центрі.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

7.3. Передача справ у паперовій формі з Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

7.4. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

7.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

7.6. Адміністратор Центру у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

7.7. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкт надання адміністративних послуг забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

7.9. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.10. 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 технологічної картки 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.

7.11. 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.

7.12. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке

додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через Центр.

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту 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 (віддаленого місця для роботи адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи).

8.2. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника, або, у випадках передбачених законодавством, передається (надсилається) в інший зручний 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.

8.4. Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у Центрі такого повідомлення.

8.5. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається

протягом тримісячного терміну у Центрі, а потім передається на зберігання до архіву.

8.6. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у Центрі.

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