

МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ

Р І Ш Е Н Н Я

від « ____ » _____ 2019 року

№ _____

**Про затвердження Положення про
Центр надання адміністративних
послуг у форматі «Прозорий офіс»
міста Кропивницького та Регламенту
Центру надання адміністративних послуг
у форматі «Прозорий офіс»
міста Кропивницького**

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», рішенням Міської ради міста Кропивницького від 21 листопада 2017 № 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» Міська рада міста Кропивницького

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.
2. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.
3. Управлінню адміністративних послуг внести на затвердження Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, а також інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються в

Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності та керуючого справами виконавчого комітету міської ради А.Бондаренко.

Міський голова

А.РАЙКОВИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Виконавчого комітету
Міської ради міста Кропивницького
від " __ " _____ 2019 року № _____

ПОЛОЖЕННЯ **про Центр надання адміністративних послуг** **у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького**

1. Загальні положення

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Положення) встановлює основні засади організації діяльності за принципом «Прозорий офіс» та організаційні принципи роботи працівників, визначає структуру і компетенцію Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Центр, ЦНАП) з метою координації дій усіх учасників надання адміністративних послуг.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

1.3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми відповідного законодавства. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників Центру під час надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент Центру), який затверджується рішенням міської ради.

1.4. Центр не є юридичною особою та створюється при Виконавчому комітеті Міської ради міста Кропивницького з метою запровадження ефективної системи надання адміністративних послуг у місті Кропивницькому.

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, нормативно-правовою базою Головного Управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області та управлінь соціального захисту населення виконавчих комітетів Подільської та Фортечної районних у місті Кропивницькому рад, даним Положенням та Регламентом Центру, іншими чинними нормативно-правовими актами.

1.6. При взаємодії з іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою надання адміністративних послуг Центр діє в інтересах суб'єктів звернення.

2. Визначення термінів

У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні :

адміністративна послуга — результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг, органом соціальної політики за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та законодавства у сфері соціальної політики;

адміністратор — посадова особа Міської ради міста Кропивницького, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

електронна взаємодія державних електронних інформаційних ресурсів — здійснення обміну електронними даними, крім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами владних повноважень з державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг, здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань. Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування;

інформаційні та технологічні картки (стандарт адміністративної послуги) — це документи, які затверджуються суб'єктом надання адміністративної послуги відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання;

міжвідомча інформаційна взаємодія — взаємодія, що здійснюється з метою надання адміністративних послуг суб'єктам звернення з питань обміну документами та інформацією, у тому числі в електронному вигляді, між Центром та іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

органи соціальної політики — управління соціального захисту населення виконавчих комітетів Подільської та Фортечної рад у місті Кропивницькому, Головне Управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, які є суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр відповідно до узгоджених рішень;

перелік послуг — адміністративні послуги, що надаються у Центрі;

працівники Центру — представники виконавчих органів міської ради, державні реєстратори, представники територіальних (місцевих) органів центральних органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств, установ та інших організацій, задіяних у роботі Центру;

Регламент Центру встановлює порядок організації діяльності Центру, стандарт роботи Центру, визначає координацію діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників Центру, порядок їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг;

сектор інформування (рецепція) забезпечує надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань, організацію роботи Центру та порядок прийому суб'єктів звернення у Центрі;

суб'єкт звернення — фізична/юридична особа, яка звертається до Центру за отриманням адміністративних послуг;

суб'єкт надання адміністративної послуги — органи виконавчої влади, інші державні органи, виконавчі органи міської ради, їх посадові особи, державні реєстратори, суб'єкти державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;

управління Пенсійного фонду — територіальний орган Пенсійного фонду України, який здійснює реалізацію державної політики з питань пенсійного забезпечення;

управління соціального захисту населення — виконавчий орган Подільської та Фортечної районних у місті Кропивницькому рад, який забезпечує реалізацію державної політики щодо надання адміністративних (соціальних) послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги;

Центр, ЦНАП — постійно діючий робочий орган Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів / працівників шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

3. Мета та основні завдання Центру

3.1. Метою створення та функціонування Центру є забезпечення зручного та оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, максимального спрощення організації та технологій їх виконання, відкритість і прозорість умов при розгляді звернень фізичних та юридичних осіб.

3.2. Основними завданнями Центру є :

3.2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань Центру суб'єктами звернення;

3.2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання;

3.2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів та працівників Центру;

3.2.4. Формування, ведення та користування державними реєстрами;

3.2.5. Забезпечення ведення паперового та електронного документообігу.

4. Загальні принципи роботи учасників Центру

- 4.1. Доступність інформації про надання адміністративних послуг.
- 4.2. Дотримання стандартів надання адміністративних послуг.
- 4.3. Відповідність розміру плати за адміністративні послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням.
- 4.4. Відкритість та прозорість.
- 4.5. Зрозумілість процедур.
- 4.6. Оперативність та своєчасність у вирішенні питань.
- 4.7. Захищеність персональних даних.
- 4.8. Раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.
- 4.9. Неупередженість та справедливість.
- 4.10. Доступність та зручність для суб'єктів звернень.

5. Діяльність Центру

5.1. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

5.2. Надання адміністративних послуг забезпечується через адміністратора Центру шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг можливе через представника суб'єкта надання адміністративних послуг відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг та встановленого переліку послуг за узгодженим рішенням.

5.3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається та затверджується рішенням Міської ради міста Кропивницького. Перелік органів виконавчої влади, які надають свої послуги через Центр, затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші послуги.

5.4. На кожну адміністративну послугу, яка надається у ЦНАПі, суб'єктом надання адміністративної послуги розробляється та затверджується інформаційна й технологічна картки.

5.5. Фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця проживання, крім випадків, установлених законом. Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, — за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

5.6. Заява на отримання адміністративної послуги подається в письмовій/електронній формі. Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі — через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

5.7. У Центрі може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг.

5.8. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

5.9. Центр може облаштовуватися в місцях очікування суб'єктів звернень інформаційними стендами зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

5.10. У Центрі встановлюються додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, програмного забезпечення Skype тощо).

5.11. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги. Батьки несуть відповідальність за знаходження дитини в такій кімнаті. Також Центр облаштовано туалетною кімнатою для матері та дитини.

5.12. У Центрі здійснюється фіксування процесу надання адміністративних послуг з використанням аудіо- та відеотехніки.

5.13. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги звертається до адміністратора / працівника Центру, який організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, у тому числі шляхом реєстрації відповідних заяв у державних реєстрах.

5.14. Адміністратор Центру призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до Закону України “Про службу в органах місцевого самоврядування”. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

Основними завданнями адміністратора є :

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

- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних 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 послуг суб'єктами їх надання;

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

- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор має право :

- безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або 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 органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;

- інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної 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 послуги;

- порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

5.15. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох етапів її вирішення й передбачає організацію та здійснення додаткових заходів або послідовного погодження кількох суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністратор може забезпечувати проходження цих процедур у встановленому порядку або їх окремих етапів без участі суб'єктів звернення, за їх згодою.

5.16. У разі необхідності справляння плати за отримання відповідної адміністративної послуги працівник Центру повідомляє суб'єкта звернення про розмір та порядок її оплати відповідно до чинного законодавства під час прийняття від нього документів.

5.17. У разі встановлення факту порушення термінів розгляду звернення, процедури надання адміністративної послуги або вимог чинного

законодавства під час надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративної послуги, адміністратор/працівник Центру інформує про це керівника Центру. Керівник Центру формує звіт та надсилає керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

6. Організаційне забезпечення роботи Центру

6.1. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на Департамент надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького.

6.2. Керівництво Центром покладається на директора Департаменту надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" (далі – керівник Центру).

6.3. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр :

- здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;
- організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;
- координує діяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, контролює якість і своєчасність виконання ними обов'язків у рамках роботи Центру;
- організовує здійснення матеріально-технічного забезпечення Центру;
- сприяє створенню належних умов праці в Центрі, вносить пропозиції щодо підвищення ефективності його діяльності міському голові та суб'єктам надання адміністративних послуг;
- організовує роботу щодо ведення діловодства, обліку та звітності Центру;
- організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- розглядає скарги на діяльність/бездіяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників ЦНАПу;
- вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг і виконавчого комітету міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;
- вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, керівництву виконавчого комітету міської ради з питань проведення навчань з адміністраторами та працівниками, залученими до роботи Центру;
- систематично інформує міського голову/керуючого справами виконавчого комітету міської ради про стан виконання завдань, покладених на Центр;

- забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань організації надання якісних адміністративних послуг через Центр та функціонування Центру;

- може здійснювати функції адміністратора;

- виконує інші повноваження згідно з нормативно-правовими актами.

6.4. Здійснення організаційного й матеріально-технічного забезпечення діяльності Центру покладається на Департамент та інших суб'єктів надання адміністративних послуг за узгодженим рішенням.

6.5. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється з міського бюджету міста Кропивницького та інших джерел, не заборонених законодавством.

6.6. У межах своїх повноважень Центр :

- надає адміністративні послуги відповідно до Регламенту Центру, інших нормативно-правових актів;

- надає повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання адміністративних послуг;

- надає до інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій відомості, необхідні для надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

- отримує від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій документи й інформацію, необхідні для надання адміністративних послуг суб'єктам звернення відповідно до затвердженого переліку послуг, які надаються у Центрі;

- забезпечує отримання суб'єктом звернення адміністративної послуги своєчасно та відповідно до переліку послуг, які надаються у Центрі;

- забезпечує захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримується режиму обробки, використання та збереження персональних даних під час надання адміністративної послуги;

- забезпечує своєчасну міжвідомчу інформаційну взаємодію;

- дотримується вимог положень узгоджених рішень про співробітництво щодо організації надання адміністративних послуг через Центр;

- виконує інші обов'язки відповідно до цього Положення, Регламенту Центру та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням адміністративних послуг.

6.7. Суб'єкти надання адміністративних послуг забезпечують безоплатний автоматизований віддалений доступ Центру в режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом.

6.8. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, і становить не менш як шість днів на

тиждень та семи годин на день без перерви на обід. Центр не менш як один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години. Час прийому визначений Регламентом Центру у відповідності до Закону України «Про адміністративні послуги».

6.9. Працівники Центру зобов'язані дотримуватися Регламенту Центру, графіка роботи Центру, підпорядковані керівнику Центру під час здійснення своєї діяльності у приміщенні Центру.

7. Обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг

7.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг у межах своїх повноважень :

- забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до чинного законодавства у приміщенні Центру;
- затверджують інформаційні та технологічні картки й оперативно надають їх до Центру;
- у разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги своєчасно інформують про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готують пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством;
- дотримуються термінів розгляду звернень, установлених законодавством;
- забезпечують здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернення згідно з графіком роботи Центру;
- надають консультації суб'єктам звернень щодо отримання адміністративних послуг у приміщенні Центру;
- забезпечують інформаційне наповнення актуальною інформацією веб-сайту Центру;
- забезпечують дотримання прозорості процедур під час розгляду заяв суб'єктів звернень;
- дотримуються вимог та стандартів роботи Центру, Регламенту Центру;
- установлюють необхідне програмне забезпечення для повноцінної роботи працівників/адміністраторів Центру;
- у разі необхідності беруть участь у засіданнях робочих груп, нарадах щодо спрощення процедур надання адміністративних послуг, запровадження сучасних інформаційних технологій;
- терміново надають на вимогу керівника Центру інформацію щодо процедур надання адміністративних послуг, змін у законодавстві, актуальні оголошення для оновлення такої інформації на веб-сайті Центру, інформацію для виконання керівником Центру своїх посадових обов'язків стосовно належного функціонування Центру;
- інформують суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;
- вживають заходів щодо поліпшення якості обслуговування суб'єктів звернення;

- проводять щоквартальний/щомісячний моніторинг якості обслуговування суб'єктів звернення та звітують керівнику Центру;
- забезпечують постійну присутність працівників у Центрі. У випадку відсутності працівників на робочих місцях, невідкладно замінюють їх іншими спеціалістами;
- дотримуються правил поведінки та культури спілкування;
- у разі обґрунтованого звернення щодо некоректної поведінки працівників Центру стосовно відвідувачів Центру притягують їх до дисциплінарної відповідальності та вживають заходів щодо недопущення надалі таких фактів.

Суб'єкти надання адміністративних послуг мають право :

- одержувати в установленому порядку від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на Центр завдань;
- користуватися в установленому порядку інформаційними базами, системами зв'язку й комунікації, мережами спеціального зв'язку, іншими технічними та електронними засобами;
- використовувати інформацію, отриману від інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, необхідну для прийняття рішення щодо надання адміністративної послуги або відмови у наданні адміністративної послуги;
- інформувати керівника Центру про порушення терміну розгляду заяв суб'єктів звернення про надання адміністративної послуги;
- порушувати перед керівником Центру клопотання про вжиття відповідних заходів із метою забезпечення ефективної роботи Центру.

7.2. Працівники суб'єктів надання адміністративних послуг не мають права вимагати від суб'єкта звернення надання документів та інформації або здійснення дій, надання чи здійснення яких не передбачено нормативно-правовими актами, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням адміністративних послуг.

Якщо для надання адміністративної послуги необхідна обробка персональних даних особи, яка не є заявником / суб'єктом звернення, обробка таких персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

7.3. Працівники Центру зобов'язані дотримуватися конфіденційності при наданні адміністративних послуг.

8. Відповідальність працівників Центру

8.1. Усі працівники Центру за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг, розголошення інформації про особу, яка стала їм відома під час виконання їх повноважень, несуть відповідальність у порядку, визначеному діючим законодавством України.

8.2. Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені до керівництва відповідного органу, міського голови, судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому діючим законодавством.

8.3. Шкода, заподіяна працівниками Центру суб'єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому діючим законодавством.

9. Прикінцеві положення

9.1. Припинення діяльності Центру здійснюється у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

9.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Виконавчого комітету
Міської ради міста Кропивницького
від " __ " _____ 2019 року № _____

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького

1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент) розроблений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг».

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), порядок дій працівників Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Положенні про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Положення).

1.4. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх учасників надання адміністративних послуг у Центрі. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг ніж той, що визначено цим Регламентом, застосовуються норми відповідного законодавства.

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

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

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами

України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр, даним Регламентом, іншими нормативно-правовими актами.

2. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі

2.1. Центр розташовано в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Архітектора Пауценка, 41/26.

2.2. На вході до будівлі Центру розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його графік роботи. Графік роботи Центру визначається даним Регламентом, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

2.3. Вхід до Центру для осіб з обмеженими фізичними можливостями облаштовано зручними сходами з поручнями, ліфтом.

2.4. У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями; туалетну кімнату для матері та дитини.

2.5. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги.

2.6. Приміщення Центру — чотириповерхова будівля, яка поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

2.7. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина містить: сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

2.8. Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, а також для збереження документів, справ, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

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

У секторі інформування можуть розміщуватися інформаційні стенди / інформаційні термінали в зручному для перегляді місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовано відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, які розміщуються на видному та в доступному місці.

2.10. Сектор очікування розміщено в просторах приміщення та облаштовано столами для оформлення документів, стільцями, кріслами.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

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

2.11. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника Центру.

2.12. Площа сектору очікування й обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов прийому суб'єктів звернення і роботи працівників Центру.

2.13. На інформаційних вказівниках, інформаційних терміналах та/або на веб-сайті Центру розміщується інформація, зокрема, про :

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти, програмного забезпечення Skype;
- графік роботи Центру;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються у Центрі;
- положення про Центр;
- регламент Центру.

2.14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування, на веб-сайті Центру, а також можна отримати безпосередньо в адміністраторів/працівників Центру.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог чинного законодавства й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг оперативно вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до змін у законодавстві.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Центр, а також керівника Центру, оперативно готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та даного Регламенту.

4. Робота сектору інформування (рецепції)

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі створено сектор інформування (рецепцію).

4.2. Сектор інформування відповідно до своїх обов'язків :

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- безоплатно забезпечує суб'єктів звернення бланками типових документів, необхідних для отримання певних адміністративних послуг;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором / працівником Центру;
- забезпечує роботу веб-сайту Центру.

4.3. Веб-сайт Центру (<http://dozvil.kr-rada.gov.ua>) містить інформацію, зазначену в п. 2.13 цього Регламенту.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, має бути актуальною і є вичерпною для суб'єктів звернення.

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 адміністративної послуги Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення, запобігання утворенню черги здійснюється керування чергою.

4.7. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором та працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

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

4.9. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до працівників Центру для отримання певних адміністративних послуг на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до працівника Центру на рецепції та/або електронної

реєстрації на веб-сайті Центру. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

5. Основні вимоги до організації прийому суб'єктів звернень у Центрі

5.1. Працівники Центру здійснюють прийом суб'єктів звернень відповідно до графіка (додаток 1), який затверджується керівником Центру.

5.2. Час прийому суб'єктів звернень встановлюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс», і становить не менш як шість днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід. Центр не менш як один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

5.3. Обслуговування суб'єктів звернення здійснюється виключно із застосуванням автоматизованої системи керування чергою.

5.4. Час очікування суб'єктом звернення після виклику за допомогою автоматизованої системи керування чергою — до 3 хвилин. Час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором / працівником Центру :

- середній до 15 хвилин;
- максимальний до 25 хвилин.

Час опрацювання звернення може збільшуватись у разі здійснення реєстраційних дій, пов'язаних з роботою в державних реєстрах.

5.5. Час технічної перерви робочого місця — 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

5.6. Працівники, задіяні в роботі Центру, зобов'язані вживати заходів щодо максимального зменшення часу очікування суб'єктами звернення в черзі.

5.7. Для зручності суб'єктів звернення в Центрі може забезпечуватися особистий прийом керівниками міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг за окремим графіком, який затверджується керівником Центру.

5.8. Реєстрація звернень / заяв суб'єктів звернення для отримання адміністративних послуг здійснюється відповідно до даного Регламенту та/або чинного законодавства.

6. Прийняття заяви та інших документів для отримання адміністративної послуги в Центрі

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі — вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі — вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі відповідно до чинного законодавства.

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

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

6.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

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

6.5. Адміністратор / працівник Центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 2), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

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

6.7. Адміністратор / працівник Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, електронною поштою) та 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.

6.8. Адміністратор / працівник Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі (електронна картка адміністративної послуги). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й в описі вхідного пакета документів.

6.9. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор / працівник Центру не пізніше

наступного робочого дня повідомляє суб'єкта звернення про реєстрацію вхідного пакета документів засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.10. У випадку прийняття від суб'єкта звернення вхідного пакету документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор формує / реєструє заяву в базі даних заяв, виготовляє електронні копії документів шляхом сканування та їх розміщення у державних реєстрах. Після здійснення цих дій суб'єктові звернення надається опис / копія заяви / інший документ відповідно до чинного законодавства.

6.11. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбачених законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги), або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор / працівник Центру за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

6.12. Усі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр, із фіксацією цих дій в електронній картці адміністративної послуги та описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення (на вимогу) видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

6.13. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів у строк, передбачений для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.14. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру формує справу в паперовій або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання або сканування.

6.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор / працівник Центру вносить до листа про проходження справи (додаток 3) в паперовій та/або електронній формі.

6.16. Прийняття та передача документів може здійснюватися в інший спосіб, який не суперечить чинному законодавству.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами розділу 6 цього Регламенту, адміністратор / працівник Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіку роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (іншому документі).

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги безпосередньо в Центрі, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб, визначений узгодженими рішеннями.

7.3. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор / працівник Центру 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, у разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій / електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.4. 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 (іншого документа) у паперовій та/або електронній формі.

7.5. У випадку опрацювання вхідного пакету документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор проводить державну реєстрацію відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством.

7.6. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

7.7. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг (крім колегіальних органів) строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами / працівниками Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

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

- розглядати справу та приймати щодо неї рішення у строки, визначені чинним законодавством та зафіксовані в технологічній картці адміністративної послуги;

- своєчасно інформувати Центр про перешкоди в дотриманні строку розгляду справ 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 / працівника Центру, керівника Центру про хід розгляду справи.

7.9. У разі, якщо під час надання адміністративної послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення

рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги 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 отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів / працівників Центру із залученням суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.10. Відмова у наданні адміністративної послуги оформлюється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

7.11. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до справи, про що робиться відповідна відмітка в електронній картці адміністративної послуги.

7.12. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом та чинним законодавством.

7.13. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком неусунення чи усунення не в повному обсязі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

7.14. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор / працівник Центру невідкладно інформує про це відповідного керівника суб'єкта надання адміністративних послуг та/або керівника Центру.

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 та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи (іншому документі) та/або в електронній формі.

8.2. Адміністратор / працівник Центру у день надходження вихідного пакета документів здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи (іншого документу), а також до журналу реєстрації в електронній формі.

8.3. Адміністратор / працівник Центру не пізніше наступного робочого дня після надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

8.4. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному

представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

8.5. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі (електронній формі) і зберігається в матеріалах справи.

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

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

8.8. У випадку надання суб'єктові звернення адміністративної послуги, що передбачає реєстрацію в державному реєстрі, передача вихідного пакета документів здійснюється адміністратором / державним реєстратором у терміни та спосіб, визначені чинним законодавством.

8.9. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких адміністративних послуг.

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

8.11. Усі матеріали справи (оригінали) зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги (або скановані матеріали в електронній системі документообігу).

9. Строки надання адміністративної послуги

9.1. Строки надання адміністративної послуги зазначаються в інформаційних картках.

9.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п. 9.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

9.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги.

10. Оскарження результатів надання адміністративної послуг

10.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність

адміністраторів / працівників Центру, суб'єктів надання адміністративних послуг, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи інтереси.

10.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, реєстраторів, працівників Центру є керівник Центру, керівник суб'єкта надання адміністративних послуг, територіальні органи Міністерства юстиції України.

10.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є керуючий справами виконавчого комітету міської ради.

10.4. Керівник суб'єкта надання адміністративних послуг та особи, визначені чинним законодавством, зобов'язані розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу прийнятого рішення у Центр для доведення його до відома суб'єкту звернення.

11. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг

11.1. У випадку встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори / працівники Центру інформують про це безпосереднє керівництво та/або керівника Центру.

11.2. Адміністратори / працівники Центру, враховуючи дані, занесені в електронну базу даних, формують у письмовій/електронній формі перелік адміністративних послуг у розрізі суб'єктів звернення, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів. Такий перелік доводиться керівником Центру до відома міського голови / керівників суб'єктів надання адміністративних послуг для вжиття заходів. Відповідні переліки адміністративних послуг у розрізі суб'єктів звернення, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів, доводяться керівником Центру або адміністраторами / працівниками до відома керівників суб'єкта надання адміністративної послуги.

11.3. Посадові особи суб'єкта надання адміністративної послуги та працівники Центру за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

12. Прикінцеві положення

12.1. Усі працівники Центру працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників Центру складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником Центру.

12.2. Облік відпрацьованого часу працівників Центру, що працюють за змінним графіком роботи, обраховується з дотриманням норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

12.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у Центрі, рекомендується працювати згідно з графіком роботи Центру.

12.4. В приміщенні Центру здійснюється цілодобове відеоспостереження та фізична охорона.

12.5. Вхід сторонніх осіб на другий, третій, четвертий поверхи

приміщення Центру обмежений і може бути доступний за окремими дорученнями.

12.6. Усі працівники Центру зобов'язані в робочий час носити на видному місці свого одягу нагрудні таблички типу «badge» із зазначенням прізвища, імені та по батькові, що ідентифікують їх особу.

12.7. У приміщенні Центру може здійснюватися прийом громадян з особистих питань міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівниками виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького.

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 1
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг у форматі “Прозорий
офіс” міста Кропивницького

Примірна форма графіка прийому суб'єктів звернення

ЗАТВЕРДЖЕНО

_____ Керівник Центру
“__” _____ 20__ рік

**Графік прийому суб'єктів звернень у Центрі надання адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького**

	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	понеділок	вівторок	серeda	четвер	п'ятниця	субота
1	2	3	4	5	6	7	8
1							

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 2
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста
Кропивницького

ОПИС
вхідного пакета документів

прийнято _____
(П.І.Б. адміністратора або працівника Центру)

від _____
(суб'єкт звернення)

пакета документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів	
1. Заява	
2.	
3.	

« ____ » _____ 201_ р.

реєстраційний № _____

(особистий підпис адміністратора
або працівника Центру)

(П.І.Б. адміністратора або працівника Центру)

(підпис суб'єкта звернення)

(П.І.Б.)

Спосіб повідомлення суб'єкта звернення
про результат адміністративної послуги

(телефон, електронна адреса та ін.)

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 3
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста
Кропивницького

ЛИСТ ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

до справи від «__» _____ 201__р. реєстраційний номер _____
прийнятої _____
(П.І.Б адміністратора або працівника Центру)
від _____
(найменування суб'єкт звернення)
для одержання _____
(назва адміністративної послуги)
виконавець _____
(назва суб'єкта надання адміністративної послуги)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

Отримано «__» _____ 201__р. термін виконання «__» _____ 201__р.

(посада представника суб'єкта надання
адміністративної послуги)

(особистий підпис) (П.І.Б.)

(особистий підпис адміністратора
або працівника Центру)

(П.І.Б. адміністратора
або працівника Центру)

Дата виконання адміністративної послуги/ відмови

«__» _____ 201__р.

Отримано адміністратором «__» _____ 201__р.
або працівника Центру

(особистий підпис
адміністратора або працівника
Центру)

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО

СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ

Р І Ш Е Н Н Я

від « ___ » _____ 2019 року

№ _____

**Про затвердження Положення
про Центр надання адміністративних
послуг у форматі «Прозорий офіс»
міста Кропивницького та Регламенту
Центру надання адміністративних послуг
у форматі «Прозорий офіс»
міста Кропивницького**

Керуючись статтями 140, 146 Конституції України, статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», рішенням Міської ради міста Кропивницького від 21 листопада 2017 № 1234 «Про створення та будівництво Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького» Міська рада міста Кропивницького

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.
2. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, що додається.
3. Управлінню адміністративних послуг внести на затвердження Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького Перелік адміністративних послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького, а також інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, що надаються в

Центрі надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань діяльності ради, депутатської етики, Регламенту міської ради, відзначення нагородами, забезпечення законності, релігії, засобів масової інформації, регуляторної політики, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічної діяльності та керуючого справами виконавчого комітету міської ради А.В. Бондаренко

Міський голова

А.РАЙКОВИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО**рішенням Міської ради
міста Кропивницького****від " _ " _____ 2019 року № _____****ПОЛОЖЕННЯ
про Центр надання адміністративних послуг
у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького****1. Загальні положення**

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Положення) встановлює основні засади організації діяльності за принципом «Прозорий офіс» та організаційні принципи роботи працівників, визначає структуру і компетенцію Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі – Центр, ЦНАП) з метою координації дій усіх учасників надання адміністративних послуг.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

1.3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Положенням, є обов'язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Положенням, застосовуються норми відповідного законодавства. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі, порядок його діяльності, зокрема порядок дій учасників Центру під час надання адміністративних послуг, визначається Регламентом Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент Центру), який затверджується рішенням міської ради.

1.4. Центр не є юридичною особою та створюється при Виконавчому комітеті Міської ради міста Кропивницького з метою запровадження ефективної системи надання адміністративних послуг у місті Кропивницькому.

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, даним Положенням та Регламентом Центру, іншими чинними нормативно-правовими актами.

1.6. При взаємодії з іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями з метою надання адміністративних послуг Центр діє в інтересах суб'єктів звернення.

2. Визначення термінів

У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні :

адміністративна послуга — результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг, органом соціальної політики за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та законодавства у сфері соціальної політики;

адміністратор — посадова особа Міської ради міста Кропивницького, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг;

електронна взаємодія державних електронних інформаційних ресурсів — здійснення обміну електронними даними, крім інформації, що становить державну таємницю, між суб'єктами владних повноважень з державних електронних інформаційних ресурсів під час надання адміністративних послуг, здійснення інших повноважень відповідно до покладених на них завдань. Адміністративні послуги в електронній формі надаються через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування;

інформаційні та технологічні картки (стандарт адміністративної послуги) — це документи, які затверджуються суб'єктом надання адміністративної послуги відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання;

міжвідомча інформаційна взаємодія — взаємодія, що здійснюється з метою надання адміністративних послуг суб'єктам звернення з питань обміну документами та інформацією, у тому числі в електронному вигляді, між Центром та іншими державними органами й органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями;

органи соціальної політики — управління соціального захисту населення органів місцевого самоврядування, Головне Управління Пенсійного фонду України в Кіровоградській області, які є суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр відповідно до узгоджених рішень;

перелік послуг — адміністративні послуги, що надаються у Центрі;

працівники Центру — представники виконавчих органів міської ради, державні реєстратори, представники територіальних (місцевих) органів центральних органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств, установ та інших організацій, задіяних у роботі Центру;

Регламент Центру встановлює порядок організації діяльності Центру, стандарт роботи Центру, визначає координацію діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників Центру, порядок їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг;

сектор інформування (рецепція) забезпечує надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань, організацію роботи Центру та порядок прийому суб'єктів звернення у Центрі;

суб'єкт звернення — фізична/юридична особа, яка звертається до Центру за отриманням адміністративних послуг;

суб'єкт надання адміністративної послуги — органи виконавчої влади, інші державні органи, виконавчі органи міської ради, їх посадові особи, державні реєстратори, суб'єкти державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;

управління Пенсійного фонду — територіальний орган Пенсійного фонду України, який здійснює реалізацію державної політики з питань пенсійного забезпечення;

управління соціального захисту населення — органи місцевого самоврядування, які забезпечують реалізацію державної політики щодо надання адміністративних (соціальних) послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги;

Центр, ЦНАП — постійно діючий робочий орган Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів / працівників шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, а також через представників суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до узгоджених рішень.

3. Мета та основні завдання Центру

3.1. Метою створення та функціонування Центру є забезпечення зручного та оперативного отримання адміністративних послуг суб'єктами звернень, максимального спрощення організації та технологій їх виконання, відкритість і прозорість умов при розгляді звернень фізичних та юридичних осіб.

3.2. Основними завданнями Центру є :

3.2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань Центру суб'єктами звернення;

3.2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання;

3.2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністраторів та працівників Центру;

3.2.4. Формування, ведення та користування державними реєстрами;

3.2.5. Забезпечення ведення паперового та електронного документообігу.

4. Загальні принципи роботи Центру

4.1. Доступність інформації про надання адміністративних послуг.

4.2. Дотримання стандартів надання адміністративних послуг.

4.3. Відповідність розміру плати за адміністративні послуги економічно обґрунтованим витратам, пов'язаним з їх наданням.

4.4. Відкритість та прозорість.

4.5. Зрозумілість процедур.

4.6. Оперативність та своєчасність у вирішенні питань.

4.7. Захищеність персональних даних.

4.8. Раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.

4.9. Неупередженість та справедливість.

4.10. Доступність та зручність для суб'єктів звернень.

5. Діяльність Центру

5.1. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями.

5.2. Надання адміністративних послуг забезпечується через адміністратора Центру шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг. Надання адміністративних послуг можливе через представника суб'єкта надання адміністративних послуг відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг та встановленого переліку послуг за узгодженим рішенням.

5.3. Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається та затверджується рішенням Виконавчого комітету Міської ради міста Кропивницького. Перелік органів виконавчої влади, які надають свої послуги через Центр, затверджується Кабінетом Міністрів України. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг через Центр також можуть надаватися інші послуги.

5.4. На кожну адміністративну послугу, яка надається у ЦНАПі, суб'єктом надання адміністративної послуги розробляється та затверджується інформаційна й технологічна картки.

5.5. Фізична особа, у тому числі фізична особа-підприємець, має право на отримання адміністративної послуги незалежно від реєстрації її місця

проживання, крім випадків, установлених законом. Юридична особа має право на отримання адміністративної послуги за місцезнаходженням такої особи або у випадках, передбачених законом, — за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідного об'єкта.

5.6. Заява на отримання адміністративної послуги подається в письмовій/електронній формі. Письмова заява може бути подана суб'єкту надання адміністративної послуги особисто суб'єктом звернення або його представником (законним представником), надіслана поштою, а в разі надання адміністративних послуг в електронній формі — через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

5.7. У Центрі може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, надання консультацій, прийняття та видача документів, не пов'язаних з наданням адміністративних послуг.

5.8. У приміщенні, де розміщується Центр, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

5.9. Центр може облаштовуватися в місцях очікування суб'єктів звернень інформаційними стендами зі зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги.

5.10. У Центрі встановлюються додаткові вимоги щодо обслуговування суб'єктів звернення, зокрема можливість надання суб'єктам звернення консультацій та інформації про хід розгляду їх заяв за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, програмного забезпечення Skype тощо).

5.11. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги. Батьки несуть відповідальність за знаходження дитини в такій кімнаті. Також Центр облаштовано туалетною кімнатою для матері та дитини.

5.12. У Центрі здійснюється фіксування процесу надання адміністративних послуг з використанням аудіо- та відеотехніки.

5.13. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги звертається до адміністратора / працівника Центру, який організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг, у тому числі шляхом реєстрації відповідних заяв у державних реєстрах.

5.14. Адміністратор Центру призначається на посаду та звільняється з посади відповідно до Закону України “Про службу в органах місцевого самоврядування”. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

Основними завданнями адміністратора є :

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних послуг;
- прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних 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 послуг суб'єктами їх надання;
- здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;
- надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;
- складення протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;
- розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладення стягнень.

Адміністратор має право :

- безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або 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 органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення;
- інформувати керівника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної 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 послуги;
- порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

5.15. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох етапів її вирішення й передбачає організацію та здійснення додаткових заходів або послідовного погодження кількох суб'єктів надання адміністративних послуг, адміністратор може забезпечувати проходження цих процедур у встановленому порядку або їх окремих етапів без участі суб'єктів звернення, за їх згодою.

5.16. У разі необхідності справляння плати за отримання відповідної адміністративної послуги працівник Центру повідомляє суб'єкта звернення про розмір та порядок її оплати відповідно до чинного законодавства під час прийняття від нього документів.

5.17. У разі встановлення факту порушення термінів розгляду звернення, процедури надання адміністративної послуги або вимог чинного законодавства під час надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративної послуги, адміністратор/працівник Центру інформує про це керівника Центру. Керівник Центру формує звіт та надсилає керуючому справами виконавчого комітету міської ради.

6. Організаційне забезпечення роботи Центру

6.1. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру покладається на Департамент надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького.

6.2. Керівництво Центром покладається на директора Департаменту надання адміністративних послуг Міської ради міста Кропивницького відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги” (далі – керівник Центру).

6.3. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр :

- здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;
- організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;
- координує діяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, контролює якість і своєчасність виконання ними обов'язків у рамках роботи Центру;
- організовує здійснення матеріально-технічного забезпечення Центру;
- сприяє створенню належних умов праці в Центрі, вносить пропозиції щодо підвищення ефективності його діяльності міському голові та суб'єктам надання адміністративних послуг;
- організовує роботу щодо ведення діловодства, обліку та звітності Центру;
- організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;
- розглядає скарги на діяльність/бездіяльність адміністраторів, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників ЦНАПу;
- вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг і виконавчого комітету міської ради щодо удосконалення та спрощення процедур і процесів надання адміністративних послуг;

- вносить пропозиції керівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, керівництву міської ради з питань проведення навчань з адміністраторами та працівниками, залученими до роботи Центру;

- систематично інформує міського голову/керуючого справами виконавчого комітету міської ради про стан виконання завдань, покладених на Центр;

- забезпечує виконання інших завдань та доручень керівництва міської ради з питань організації надання якісних адміністративних послуг через Центр та функціонування Центру;

- може здійснювати функції адміністратора;

- виконує інші повноваження згідно з нормативно-правовими актами.

6.4. Здійснення організаційного й матеріально-технічного забезпечення діяльності Центру покладається на Департамент та інших суб'єктів надання адміністративних послуг за узгодженим рішенням.

6.5. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється з міського бюджету міста Кропивницького та інших джерел, не заборонених законодавством.

6.6. У межах своїх повноважень Центр :

- надає адміністративні послуги відповідно до Регламенту Центру, інших нормативно-правових актів;

- надає повну, актуальну та достовірну інформацію щодо порядку отримання адміністративних послуг;

- надає до інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій відомості, необхідні для надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, в тому числі з використанням інформаційно-технологічної та комунікаційної інфраструктури;

- отримує від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій документи й інформацію, необхідні для надання адміністративних послуг суб'єктам звернення відповідно до затвердженого переліку послуг, які надаються у Центрі;

- забезпечує отримання суб'єктом звернення адміністративної послуги своєчасно та відповідно до переліку послуг, які надаються у Центрі;

- забезпечує захист інформації, доступ до якої обмежено відповідно до чинного законодавства України, а також дотримується режиму обробки, використання та збереження персональних даних під час надання адміністративної послуги;

- забезпечує своєчасну міжвідомчу інформаційну взаємодію;

- дотримується вимог положень узгоджених рішень про співробітництво щодо організації надання адміністративних послуг через Центр;

- виконує інші обов'язки відповідно до цього Положення, Регламенту Центру та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням адміністративних послуг.

6.7. Суб'єкти надання адміністративних послуг забезпечують безоплатний автоматизований віддалений доступ Центру в режимі реального часу до інформації в інформаційних системах суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, в яких міститься інформація, необхідна для надання адміністративних послуг, якщо інше не передбачено законом.

6.8. Час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр, і становить не менш як шість днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід. Центр не менш як один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години. Час прийому визначений Регламентом Центру у відповідності до Закону України «Про адміністративні послуги».

6.9. Працівники Центру зобов'язані дотримуватися Регламенту Центру, графіка роботи Центру, підпорядковані керівнику Центру під час здійснення своєї діяльності у приміщенні Центру.

7. Обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг

7.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг у межах своїх повноважень :

- забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до чинного законодавства у приміщенні Центру;
- затверджують інформаційні та технологічні картки й оперативно надають їх до Центру;
- у разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги своєчасно інформують про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готують пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством;
- дотримуються термінів розгляду звернень, установлених законодавством;
- забезпечують здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернення згідно з графіком роботи Центру;
- надають консультації суб'єктам звернень щодо отримання адміністративних послуг у приміщенні Центру;
- забезпечують інформаційне наповнення актуальною інформацією веб-сайту Центру;
- забезпечують дотримання прозорості процедур під час розгляду заяв суб'єктів звернень;
- дотримуються вимог та стандартів роботи Центру, Регламенту Центру;
- установлюють необхідне програмне забезпечення для повноцінної роботи працівників/адміністраторів Центру;
- у разі необхідності беруть участь у засіданнях робочих груп, нарадах щодо спрощення процедур надання адміністративних послуг, запровадження сучасних інформаційних технологій;

- терміново надають на вимогу керівника Центру інформацію щодо процедур надання адміністративних послуг, змін у законодавстві, актуальні оголошення для оновлення такої інформації на веб-сайті Центру, інформацію для виконання керівником Центру своїх посадових обов'язків стосовно належного функціонування Центру;

- інформують суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг;

- вживають заходів щодо поліпшення якості обслуговування суб'єктів звернення;

- проводять щоквартальний/щомісячний моніторинг якості обслуговування суб'єктів звернення та звітують керівнику Центру;

- забезпечують постійну присутність працівників у Центрі. У випадку відсутності працівників на робочих місцях, невідкладно замінюють їх іншими спеціалістами;

- дотримуються правил поведінки та культури спілкування;

- у разі обґрунтованого звернення щодо некоректної поведінки працівників Центру відносно відвідувачів Центру притягують їх до дисциплінарної відповідальності та вживають заходів щодо недопущення надалі таких фактів.

Суб'єкти надання адміністративних послуг мають право :

- одержувати в установленому порядку від інших державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності інформацію, документи та інші матеріали, необхідні для виконання покладених на Центр завдань;

- користуватися в установленому порядку інформаційними базами, системами зв'язку й комунікації, мережами спеціального зв'язку, іншими технічними та електронними засобами;

- використовувати інформацію, отриману від інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, необхідну для прийняття рішення щодо надання адміністративної послуги або відмови у наданні адміністративної послуги;

- інформувати керівника Центру про порушення терміну розгляду заяв суб'єктів звернення про надання адміністративної послуги;

- порушувати перед керівником Центру клопотання про вжиття відповідних заходів із метою забезпечення ефективної роботи Центру.

7.2. Працівники суб'єктів надання адміністративних послуг не мають права вимагати від суб'єкта звернення надання документів та інформації або здійснення дій, надання чи здійснення яких не передбачено нормативно-правовими актами, які регулюють відносини, що виникають у зв'язку із наданням адміністративних послуг.

Якщо для надання адміністративної послуги необхідна обробка персональних даних особи, яка не є заявником / суб'єктом звернення, обробка таких персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

7.3. Працівники Центру зобов'язані дотримуватися конфіденційності при наданні адміністративних послуг.

8. Відповідальність працівників Центру

8.1. Усі працівники Центру за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг, розголошення інформації про особу, яка стала їм відома під час виконання їх повноважень, несуть відповідальність у порядку, визначеному діючим законодавством України.

8.2. Дії або бездіяльність працівників Центру можуть бути оскаржені до керівництва відповідного органу, міського голови, судових та правоохоронних органів у порядку, встановленому діючим законодавством.

8.3. Шкода, заподіяна працівниками Центру суб'єктам звернень під час виконання їх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, встановленому діючим законодавством.

9. Прикінцеві положення

9.1. Припинення діяльності Центру здійснюється у встановленому порядку відповідно до вимог чинного законодавства України.

9.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО**рішенням Міської ради
міста Кропивницького****від " __ " _____ 2019 року № _____****РЕГЛАМЕНТ****Центру надання адміністративних послуг
у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького****1. Загальна частина**

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Регламент) розроблений відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та Постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг».

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Центр, ЦНАП), порядок дій працівників Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Положенні про Центр надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» міста Кропивницького (далі — Положення).

1.4. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх учасників надання адміністративних послуг у Центрі. У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг ніж той, що визначено цим Регламентом, застосовуються норми відповідного законодавства.

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

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

1.6. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів

місцевого самоврядування, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр, даним Регламентом, іншими нормативно-правовими актами.

2. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі

2.1. Центр розташовано в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Архітектора Паученка, 41/26.

2.2. На вході до будівлі Центру розміщується вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його графік роботи. Графік роботи Центру визначається даним Регламентом, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

2.3. Вхід до Центру для осіб з обмеженими фізичними можливостями облаштовано зручними сходами з поручнями, ліфтом.

2.4. У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями; туалетну кімнату для матері та дитини.

2.5. У приміщенні Центру розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги.

2.6. Приміщення Центру — чотириповерхова будівля, яка поділяється на відкриту (фронт-офіс) та закриту (бек-офіс) частини.

2.7. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина містить: сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

2.8. Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, а також для збереження документів, справ, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

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

У секторі інформування можуть розміщуватися інформаційні стенди / інформаційні термінали в зручному для перегляді місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовано відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, які розміщуються на видному та в доступному місці.

2.10. Сектор очікування розміщено в просторах приміщення та облаштовано столами для оформлення документів, стільцями, кріслами.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

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

2.11. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника Центру.

2.12. Площа сектору очікування й обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов прийому суб'єктів звернення і роботи працівників Центру.

2.13. На інформаційних вказівниках, інформаційних терміналах та/або на веб-сайті Центру розміщується інформація, зокрема, про :

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти, програмного забезпечення Skype;
- графік роботи Центру;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються у Центрі;
- положення про Центр;
- регламент Центру.

2.14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування, на веб-сайті Центру, а також можна отримати безпосередньо в адміністраторів/працівників Центру.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до вимог чинного законодавства й містять інформацію про адміністративну послугу та порядок її надання.

3.2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг оперативно вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до змін у законодавстві.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Центр, а також керівника Центру, оперативно готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та даного Регламенту.

4. Робота сектору інформування (рецепції)

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення в користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі створено сектор інформування (рецепцію).

4.2. Сектор інформування відповідно до своїх обов'язків :

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

- безоплатно забезпечує суб'єктів звернення бланками типових документів, необхідних для отримання певних адміністративних послуг;

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

- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором / працівником Центру;

- забезпечує роботу веб-сайту Центру.

4.3. Веб-сайт Центру (<http://dozvil.kr-rada.gov.ua>) містить інформацію, зазначену в п. 2.13 цього Регламенту.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, має бути актуальною і є вичерпною для суб'єктів звернення.

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 адміністративної послуги Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.6. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення, запобігання утворенню черги здійснюється керування чергою.

4.7. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором та працівником Центру реєструється за допомогою терміналу в системі керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

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

4.9. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до працівників Центру для отримання певних адміністративних послуг на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до працівника Центру на рецепції та/або електронної реєстрації на веб-сайті Центру. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

5. Основні вимоги до організації прийому суб'єктів звернень у Центрі

5.1. Працівники Центру здійснюють прийом суб'єктів звернень відповідно до графіка (додаток 1), який затверджується керівником Центру.

5.2. Час прийому суб'єктів звернень встановлюється відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги». Згідно з затвердженим графіком час прийому суб'єктів звернень є єдиним для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг у форматі “Прозорий офіс”.

5.3. Обслуговування суб'єктів звернення здійснюється виключно із застосуванням автоматизованої системи керування чергою.

5.4. Час очікування суб'єктом звернення після виклику за допомогою автоматизованої системи керування чергою — до 3 хвилин. Час опрацювання звернення (одного суб'єкта звернення) адміністратором / працівником Центру :

- середній до 15 хвилин;
- максимальний до 25 хвилин.

Час опрацювання звернення може збільшуватись у разі здійснення реєстраційних дій, пов'язаних з роботою в державних реєстрах.

5.5. Час технічної перерви робочого місця — 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

5.6. Працівники, задіяні в роботі Центру, зобов'язані вживати заходів щодо максимального зменшення часу очікування суб'єктами звернення в черзі.

5.7. Для зручності суб'єктів звернення в Центрі може забезпечуватися особистий прийом керівництвом міської ради, виконавчих органів міської ради та керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

5.8. Реєстрація звернень / заяв суб'єктів звернення для отримання адміністративних послуг здійснюється відповідно до даного Регламенту та чинного законодавства.

6. Прийняття заяви та інших документів для отримання адміністративної послуги в Центрі

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі — вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі — вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі відповідно до чинного законодавства.

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

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

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

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, 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.

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

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

6.6. Адміністратор / працівник Центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 2), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора / працівник Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається

в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу — в електронній формі.

6.8. Адміністратор / працівник Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, електронною поштою) та спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного 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 / працівник Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі (електронна картка адміністративної послуги). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й в описі вхідного пакета документів.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор / працівник Центру не пізніше наступного робочого дня повідомляє суб'єкта звернення про реєстрацію вхідного пакета документів засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.11. У випадку прийняття від суб'єкта звернення вхідного пакету документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор формує / реєструє заяву в базі даних заяв, виготовляє електронні копії документів шляхом сканування та їх розміщення у державних реєстрах. Після здійснення цих дій суб'єктові звернення надається опис / копія заяви / інший документ відповідно до чинного законодавства.

6.12. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбачених законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги), або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор / працівник Центру за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

6.13. Усі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр, із фіксацією цих дій в електронній картці адміністративної послуги та описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення (на вимогу) видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

6.14. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів у строк, передбачений для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

6.15. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор / працівник Центру формує справу в паперовій або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання або сканування.

6.16. Інформацію про вчинені дії адміністратор / працівник Центру вносить до листа про проходження справи (додаток 3) в паперовій та/або електронній формі.

6.17. Прийняття та передача документів може здійснюватися в інший спосіб, який не суперечить чинному законодавству.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами розділу 6 цього Регламенту, адміністратор / працівник Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіку роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи (іншому документі).

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги безпосередньо в Центрі, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб, визначений узгодженими рішеннями.

7.3. У випадку, коли адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор / працівник Центру 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, у разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій / електронній формі одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.4. 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 (іншого документа) у паперовій та/або електронній формі.

7.5. У випадку опрацювання вхідного пакету документів, необхідного для реєстрації в державних реєстрах, адміністратор / державний реєстратор проводить державну реєстрацію відповідно до порядку, визначеного чинним законодавством.

7.6. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

7.7. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг (крім колегіальних органів) строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами / працівниками Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

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

- розглядати справу та приймати щодо неї рішення у строки, визначені чинним законодавством та зафіксовані в технологічній картці адміністративної послуги;

- своєчасно інформувати керівництво Центру про перешкоди в дотриманні строку розгляду справ 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 / працівника Центру, керівника Центру про хід розгляду справи.

7.9. У разі, якщо під час надання адміністративної послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги 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 отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів / працівників Центру із залученням суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.10. Відмова у наданні адміністративної послуги оформлюється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

7.11. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до справи, про що робиться відповідна відмітка в електронній картці адміністративної послуги.

7.12. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови в наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом та чинним законодавством.

7.13. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком неусунення чи усунення не в повному обсязі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

7.14. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо)

адміністратор / працівник Центру невідкладно інформує про це відповідного керівника суб'єкта надання адміністративних послуг та/або керівника Центру.

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 та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи (іншому документі) та/або в електронній формі.

8.2. Адміністратор / працівник Центру у день надходження вихідного пакета документів здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи (іншого документу), а також до журналу реєстрації в електронній формі.

8.3. Адміністратор / працівник Центру не пізніше наступного робочого дня після надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

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

8.5. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі (електронній формі) і зберігається в матеріалах справи.

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

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

8.8. У випадку надання суб'єктові звернення адміністративної послуги, що передбачає реєстрацію в державному реєстрі, передача вихідного пакета документів здійснюється адміністратором / державним реєстратором у терміни та спосіб, визначені чинним законодавством.

8.9. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких адміністративних послуг.

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

8.11. Усі матеріали справи (оригінали) зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги (або скановані матеріали в електронній системі документообігу).

9. Строки надання адміністративної послуги

9.1. Строки надання адміністративної послуги зазначаються в інформаційних картках.

9.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п. 9.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

9.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту повідомлення суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги.

10. Оскарження результатів надання адміністративної послуг

10.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів / працівників Центру, суб'єктів надання адміністративних послуг, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи інтереси.

10.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, реєстраторів, працівників Центру є керівник Центру, керівник суб'єкта надання адміністративних послуг, територіальні органи Міністерства юстиції України.

10.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є керуючий справами виконавчого комітету міської ради.

10.4. Керівник суб'єкта надання адміністративних послуг та особи, визначені чинним законодавством, зобов'язані розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу прийнятого рішення у Центр для доведення його до відома суб'єкту звернення.

11. Відповідальність у сфері надання адміністративних послуг

11.1. У випадку встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори / працівники Центру інформують про це безпосереднє керівництво та/або керівника Центру.

11.2. Адміністратори / працівники Центру, враховуючи дані, занесені в електронну базу даних, формують у письмовій/електронній формі перелік адміністративних послуг у розрізі суб'єктів звернення, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів. Такий перелік доводиться керівником Центру до відома міського голови / керівників суб'єктів надання адміністративних послуг для вжиття заходів.

11.3. Посадові особи суб'єкта надання адміністративної послуги та

працівники Центру за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

12. Прикінцеві положення

12.1. Усі працівники Центру працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників Центру складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником Центру.

12.2. Облік відпрацьованого часу працівників Центру, що працюють за змінним графіком роботи, обраховується з дотриманням норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

12.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у Центрі, рекомендується працювати згідно з графіком роботи Центру.

12.4. В приміщенні Центру здійснюється цілодобове відеоспостереження та фізична охорона.

12.5. Вхід сторонніх осіб на другий, третій, четвертий поверхи приміщення Центру обмежений і може бути доступний за окремими дорученнями.

12.6. Усі працівники Центру зобов'язані в робочий час носити на видному місці свого одягу нагрудні таблички типу «badge» із зазначенням прізвища, імені та по батькові, що ідентифікують їх особу.

12.7. У приміщенні Центру може здійснюватися прийом громадян з особистих питань міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівниками виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького.

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 1
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг у форматі “Прозорий
офіс” міста Кропивницького

Примірна форма графіка прийому суб'єктів звернення

ЗАТВЕРДЖЕНО

_____ Керівник Центру
“__” _____ 20__ рік

**Графік прийому суб'єктів звернень у Центрі надання адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста Кропивницького**

	Назва суб'єкта надання адміністративних послуг	понеділок	вівторок	середа	четвер	п'ятниця	субота
1	2	3	4	5	6	7	8
1							

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 2
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста
Кропивницького

**ОПИС
вхідного пакета документів**

прийнято _____
(П.І.Б. адміністратора або працівника Центру)

від _____
(суб'єкт звернення)

пакета документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів	
1. Заява	
2.	
3.	

« ____ » _____ 201_ р.

реєстраційний № _____

(особистий підпис адміністратора
або працівника Центру)

(П.І.Б. адміністратора або працівника Центру)

(підпис суб'єкта звернення)

(П.І.Б.)

Спосіб повідомлення суб'єкта звернення
про результат адміністративної послуги

(телефон, електронна адреса та ін.)

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО

Додаток 3
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
у форматі “Прозорий офіс” міста
Кропивницького

ЛИСТ ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

до справи від «__» _____ 201__р. реєстраційний номер _____

прийнятої _____
(П.І.Б адміністратора або працівника Центру)

від _____
(найменування суб’єкта звернення)

для одержання _____
(назва адміністративної послуги)

виконавець _____
(назва суб’єкта надання адміністративної послуги)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

Отримано «__» _____ 201__р.

термін виконання «__» _____ 201__р.

(посада представника суб’єкта надання
адміністративної послуги)

(особистий підпис) (П.І.Б.)

(особистий підпис адміністратора
або працівника Центру)
Центру)

(П.І.Б. адміністратора або працівника
Центру)

Дата виконання адміністративної послуги/ відмови

«__» _____ 201__р.

Отримано адміністратором
або працівником Центру «__» _____ 201__р.

(особистий підпис
адміністратора або
працівника Центру)

**Керуючий справами виконавчого
комітету міської ради**

А.БОНДАРЕНКО