Додаток № 1

до рішення шостої сесії сесії Полтавської міської

ради сьомого скликання від 22 липня 2016 року

**Регламент**

**роботи центру надання адміністративних послуг**

**Полтавської міської ради (далі** - **Регламент)**

**І. Загальні положення**

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Полтавської міської ради (далі - центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг та суб'єктами звернення.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.

1.3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

- стабільності, рівності перед законом, відкритості та прозорості;

- оперативності та своєчасності;

- вільного доступу суб’єктів звернення до інформації про надання адміністративних послуг,

- захищеності персональних даних, що використовуються під час надання адміністративних послуг;

- неупередженості та справедливості, доступності та зручності для суб'єктів звернення.

**ІІ. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр та організація прийому суб'єктів звернення.**

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

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

Прийом суб'єктів звернень з питань подачі пакету документів здійснюється без перерви на обід :

- в понеділок, вівторок, середу, суботу з 8 години по 16 годину;

- в четвер та п’ятницю з 8 години по 19 годину.

Консультації та видача результатів надання адміністративних послуг здійснюються відповідно до затвердженого графіку роботи центру.

2.3. Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до центру території наявні місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.4. Приміщення центру для зручності суб’єктів звернення та, з метою оптимізації процесу надання адміністративних послуг, розмежовано на сектор очікування і інформування та сектор обслуговування.

В секторі очікування і інформування адміністратор надає вичерпну інформацію суб’єкту звернення про порядок отримання адміністративної послуги та при необхідності надає допомогу в заповненні бланків. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у центрі прийом суб’єктів звернення здійснюється за допомогою електронної черги. Для подачі документів до центру суб’єкт звернення реєструється за допомогою терміналу і отримує відповідний номер та очікує виклику до адміністратора. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час (у разі запровадження онлайн реєстрації). Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру або через веб-сайт центру.

В секторі обслуговування адміністратором ведеться прийом вхідного пакету документів необхідного для отримання адміністративної послуги, здійснюється перевірка відповідності вхідного пакету документів вимогам інформаційної картки та видача результату адміністративної послуги.

**ІІІ. Права та обов'язки суб'єктів надання адміністративних послуг та центру**

3.1. Суб’єкти надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через центр мають забезпечити:

- інформаційними та технологічними картками надання адміністративних послуг центру;

- копії наказів про уповноважених представників суб'єкта надання адміністративних послуг на участь у роботі центру;

- в установлені законодавством строки приймати рішення про надання результату адміністративної послуги;

- приймати від адміністраторів центру повного пакету документів для отримання адміністративних послуг та передавати їм результати адміністративних послуг;

- надання консультацій суб’єктів звернення з питань отримання послуг;

- у разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це центр;

- своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду вхідного пакета документів та прийняття рішення, інші проблеми, що виникають під час їх розгляду;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду вхідного пакета документів.

3.2. Права суб’єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги через центр:

- розміщувати інформацію, що стосується надання адміністративні послуги на інформаційних стендах центру та на веб-сайті;

- користуватися майном та комп’ютерною технікою центра у разі необхідності;

- надавати пропозиції щодо удосконалення процесу надання адміністративних послуг;

- на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватись адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами;

- на основі узгоджених рішень у центрі можуть надаватись адміністративні послуги не зазначені в розпорядженні КМУ 16 травня 2014р. №523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг»;

3.3. Центр забезпечує:

- дотримання часу прийому суб’єктів звернення;

- своєчасне внесення в перелік послуг, що ним надаються нових послуг;

- облаштування інформаційними стендами приміщення та розміщення на них необхідної інформації для отримання адміністративних послуг;

- забезпечення суб’єктів звернення комфортними умовами під час очікування;

- суб’єктів надання адміністративних послуг необхідними меблями, доступом до інтернет мережі та комп’ютерною технікою (у разі необхідності) для надання консультації суб’єктам звернення;

- бланками і заявами необхідними для отримання адміністративних послуг та зразками їх заповнення;

- реквізитами для сплати за надання адміністративної послуги (у разі якщо дана послуга платна);

- надання суб'єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг;

- ведення та постійне оновлення актуальної інформації про надання адміністративних послуг на власному веб-сайті;

- постійне проведення роботи щодо вдосконалення процесу надання адміністративних послуг.

**ІV. Порядок надання адміністративних послуг в центрі:**

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

4.1.1. Прийняття від суб'єкта звернення пакету документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, визначених інформаційною карткою адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється відповідно до інформаційної картки та чинного законодавства України.

В разі відсутності встановленої законодавством форми заяви, суб'єкт надання адміністративної послуги може користуватись заявою, форма якої затверджена в додатку № 2 до цього рішення.

4.1.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку (у разі якщо даний спосіб передбачений чинним законодавством).

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

4.1.3. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка/заяви. У разі, коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка/заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає, в межах наданих повноважень, необхідну допомогу в їх усуненні (відповідальність за достовірність даних, правильності заповнення бланків/заяв, сплату адміністративного збору несе виключно суб’єкт звернення).

4.1.4. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначаються інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення для отримання адміністративної послуги, у двох примірниках.

4.1.5. Опис вхідного пакету документів повинен містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

4.1.6. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки відповідного адміністратора, який прийняв пакет документів, а також відмітки про дату. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах адміністративної справи (форма опису вхідного пакету документів зазначена у додатку № 3 до цього рішення).

4.1.7. Повідомлення суб’єкта звернення про готовність результату надання адміністративної послуги здійснюється через смс повідомлення на мобільний телефон заявника або на електронну пошту.

4.1.8. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг в центрі (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація (форма журналу реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг в центрі зазначена у додатку № 4 до цього рішення).

4.1.9. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує адміністративну справу у паперовій та/або електронній формі та, у разі потреби, здійснює її сканування. Адміністративна справа складається з листа про проходження адміністративної справи та опису вхідного пакета документів.

4.1.10. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження адміністративної справи у паперовій та/або електронній формі, який повинен містити відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг (форма листа про проходження адміністративної справи зазначена у додатку № 5 до цього рішення).

**4.2. Опрацювання вхідного пакета документів**

4.2.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 4.1.1. - 4.1.10 цього Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передати вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження адміністративної справи, із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки адміністратора, що передав відповідні документи до відповідальної посадової особи суб’єкта надання адміністративної послуги.

4.2.2. Передача вхідних пакетів документів у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня таким чином:

- адміністратором в приміщенні центру представнику суб'єкта надання адміністративних послуг;

- на підставі узгодженого рішення між центром та суб’єктом надання адміністративних послуг адміністратором здійснюється доставка вхідних пакетів документів суб'єкту надання адміністративної послуги транспортом;

- надсилання відсканованих пакетів документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку(якщо даний спосіб передбачений чинним законодавством);

- в інший спосіб, визначений чинним законодавством.

4.2.3. Після отримання вхідного пакета документів суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний здійснити запис про його отримання із зазначенням дати, прізвища, імені по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження адміністративної справи. Вхідний пакет документів зберігається у суб'єкта надання адміністративної послуги.

4.2.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів документів та прийняття рішень здійснюється адміністратором.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду вхідного пакета документів, строків надання адміністративної послуги, тощо, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника центру.

**4.3. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення**

4.3.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги не пізніше останнього робочого дня (згідно інформаційної картки) надає результат адміністративної послуги (вихідний пакет документів) та передає його до центру, про що зазначається у листі про проходження адміністративної справи.

4.3.2. Адміністратор невідкладно у день надходження вихідного пакета документів здійснює його реєстрацію шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження адміністративної справи та журналу реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг

4.3.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто (у тому числі уповноваженому представнику) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб. Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах адміністративної справи.

4.3.4. У разі не отримання суб’єктом звернення вихідного пакету документів разом з результатом послуги протягом 6 місяців він передається до суб’єкта надання адміністративних послуг (якщо це передбачено чинним законодавством) в іншому випадку до архіву центру.

4.3.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду адміністративної справи в журналі реєстрації звернень в центрі для отримання адміністративних послуг (у паперовій та/або електронній формі), та невідкладно надає результат адміністративної послуги суб’єктові звернення про, що робиться відповідна відмітка в вказаному журналі.

4.3.6. Адміністративна справа з інформацією про кожну надану адміністративну послугу у паперовій та/або електронній формі зберігаються у центрі протягом одного року після отримання результату послуги від суб’єкта надання адміністративних послуг.

**V. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.**

5.1. Адміністратори та суб’єкти надання адміністративних послуг не несуть відповідальність за недостовірність поданих фізичними особами та суб’єктами господарювання (їх уповноваженими представниками) документів (їх копій) для отримання адміністративних послуг.

5.2. Суб'єкти надання адміністративних послуг, їх представники та в межах повноважень адміністратори несуть відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг.

5.3. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством у сфері надання адміністративних послуг.

5.4. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені у суді, в порядку передбаченому діючим законодавством.

5.5. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, внаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується у встановленому законом порядку.

Міський голова О. Мамай