****

**ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВОСЬМЕ СКЛИКАННЯ**

**ПЕРША СЕСІЯ**

**ПЕРШЕ ПЛЕНАРНЕ ЗАСІДАННЯ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

01.12.2020 м. Глухів № 7

**Про регламент центру надання адміністративних послуг Глухівської міської ради в новій редакції**

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про запобігання корупції», постанов Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», від 14 серпня 2019 р. № 714 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. № 118 і від 1 серпня 2013 р. № 588», керуючись статтею 25, частиною першої статті 59, **міська рада ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити регламент центру надання адміністративних послуг Глухівської міської ради в новій редакції (додається).

2. Це рішення набирає чинності з 01.02.2021.

3. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 1 рішення Глухівської міської ради від 14.02.2014 № 700 «Про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Глухівської міської ради».

4. Організацію виконання цього рішення покласти на відділ «Центр надання адміністративних послуг» Глухівської міської ради, контроль - на постійну комісію міської ради з питань освіти, культури, охорони здоров’я, фізичного виховання та спорту, соціальної політики, законності, правопорядку, протидії корупції, регламенту та депутатської етики .

**Міський голова Надія ВАЙЛО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

01.12.2020 № 7

**Регламент**

**центру надання адміністративних послуг**

**Глухівської міської ради**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Глухівської міської ради (надалі – ЦНАП), віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів, їх взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг в ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

1) верховенства права, у тому числі – законності та юридичної визначеності;

2) стабільності;

3) рівності перед законом;

4) відкритості та прозорості;

5) оперативності та своєчасності;

6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;

7) захищеності персональних даних;

8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженості та справедливості;

10) доступності та зручності для суб’єктів звернень.

1.4.  ЦНАП у своїй діяльності керується [Конституцією](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80/paran1654#n1654) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та цим регламентом.

1.5. Дотримання вимог  регламенту ЦНАП є обов’язковим до виконання усіма працівниками ЦНАП, працівниками виконавчих органів Глухівської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом в ЦНАП.

**2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ**

**ЦНАП**

2.1. Приміщення ЦНАП розміщується на першому поверсі адміністративного приміщення багатоповерхового житлового будинку.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та табличка з інформацією про графік його роботи.

Графіки роботи ЦНАП, адміністратора віддаленого робочого місця ЦНАП та прийому суб’єктів звернень ЦНАП затверджуються рішенням міської ради.

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візочків.

У приміщенні ЦНАП наявна санітарна кімната, яка облаштована з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до ЦНАП території наявні місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення, зокрема відповідно позначено місця для автомобільних засобів, якими керують (в яких перевозять) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». На прилеглих вулицях розміщені інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками відділу та представниками суб’єктів надання адміністративних послуг. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП.

Відкрита частина включає:

* сектор прийому;
* сектор інформування;
* сектор очікування;
* сектор обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини відділу суб’єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор прийому здійснює загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

2.4. Сектор інформування облаштований з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування в зручному для перегляду місці можуть розміщуватись інформаційні термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштований столами, стільцями, комп’ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб’єктами звернення зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, приміщення, де розміщені сектор інформування ЦНАП, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

У приміщенні ЦНАП створені умови для оплати суб’єктами звернень адміністративного збору (POS-термінал).

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та в достатній кількості облаштований стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування обладнаний системою керування чергою та, у разі потреби, оснащується системою звукового інформування осіб похилого літнього віку та тих, що мають вади зору.

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, та посади адміністратора.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування в ЦНАП, його віддалених робочих місцях адміністраторів достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб’єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

2.8. Інформаційні термінали мають містити відомості або дані, зокрема, про:

1) найменування ЦНАП, його місце знаходження та місце знаходження віддалених робочих місць адміністраторів, номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

2) графік роботи ЦНАП, віддалених робочих місцях адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, віддалені робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

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

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні ЦНАП;

8) прізвище, ім’я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

9) графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами органу, що утворив ЦНАП;

10) користування інформаційними терміналами;

11) користування автоматизованою системою керування чергою;

12) положення про ЦНАП;

13) регламент роботи ЦНАП.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, віддалені робочі місця адміністраторів, розміщуються у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб’єктів звернення та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг через віддалені робочі місця адміністраторів затверджується міською радою з урахуванням потреб суб’єктів звернення.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах – накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення.

2.11. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення може бути забезпечено вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушенням слуху, зору та інших маломобільних груп населення.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП надають консультації та адміністративні послуги представники суб’єктів надання адміністративних послуг.

**3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

3.1. Керівник ЦНАП може вносити суб’єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі – для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Глухівською міською радою та її виконавчими органами, затверджуються виконавчим комітетом Глухівської міської ради.

**4. ІНФОРМАЦІЙНА РОБОТА ЦНАП**

4.1. Працівники ЦНАП допомагають суб’єктам звернення у користуванні, автоматизованою системою керування чергою, інформаційними терміналами (за наявності), консультують із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб’єктів звернення.

Працівники ЦНАП також:

1) інформують за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

2) консультують суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору.

4.2. Глухівська міська рада створює та забезпечує роботу вебсайту ЦНАП або його окремого розділу, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього регламенту, а також – відомості про місце розташування ЦНАП, відділених робочих місць адміністраторів та інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

4.3. Суб’єктам звернення, які звернулися до ЦНАП або до адміністраторів, які працюють на відділених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечена можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб’єктом звернення спосіб.

**5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ У ЦНАП**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи щодо запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. Суб’єкт звернення для прийому працівником ЦНАП реєструється за допомогою термінала автоматизованої системи керування чергою, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. У ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністраторів може здійснюватись попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватись шляхом особистого звернення до ЦНАП або до адміністраторів, що працюють на відділених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та\або електронної реєстрації на вебсайті ЦНАП або на окремому розділі вебсайту міської ради. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

5.4. ЦНАП може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

**6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП**

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 у ЦНАП, на віддалених робочих місцях адміністраторів.

6.2. Прийняття заяв 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 місце знаходження відповідних об’єктів, якщо інше не встановлено законом.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП ведеться централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу), на віддалених робочих місцях – у разі запровадження такого.

6.3. Прийняття від суб’єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, відповідності матеріально – технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про адміністративні послуги».

6.4. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП, на віддаленому робочому місці адміністратора 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 системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

6.6. Адміністратор ЦНАП, перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної 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 необхідну допомогу в їх усуненні.

6.7. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб’єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.8. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.9. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а в разі здійснення в ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.10. Адміністратор під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, бажане місце отримання оформленого результата надання адміністративної послуги (в ЦНАП, на віддаленому робочому місці адміністратора, спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку чи в інший, вибраний суб’єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.11. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

6.12. 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 не пізніше наступного робочого дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його від скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку або поштовим відправленням.

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

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб’єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб’єктів надання адміністративних послуг.

**7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)**

**7**.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП, віддаленого місця адміністратора до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання представником суб’єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

7.3. 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.

7.4. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами.

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

1) своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор відділу ЦНАП невідкладно інформує про це керівника (начальника ЦНАП).

**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 ЦНАП або віддаленого робочого місця адміністратора, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор ЦНАП невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під розписку (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.

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

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

8.5. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі) та передає його суб’єктові звернення.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та, в межах повноважень, адміністратори і керівник ЦНАП.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі, зокрема заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи зберігаються у ЦНАП, в приміщенні, де розміщено віддалене місце адміністратора.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором, що працює на віддаленому робочому місці, подається у ЦНАП для узагальнення в порядку, визначеному цим регламентом.

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

**9. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРА ЦНАП, ЩО ПРАЦЮЄ НА ВІДДАЛЕНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ**

9.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив ЦНАП, відповідно до вимог законодавства та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення для такої будівлі.

9.3. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.4. розділу 2 цього регламенту.

9.4. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовується місцями для очікування суб’єктами звернень.

9.5. Адміністратор ЦНАП, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

9.6. За рішенням міської ради окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакетів документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

**Міський голова Надія ВАЙЛО**