ЗАТВЕРДЖУЮ:

Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради

_____М.О. Івченко

"16" 07 2018 р.

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг

І. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент, Центр) визначає порядок організації роботи Центру, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із 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 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.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та цим Регламентом.

ІІ. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста Маріуполя у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: м. Маріуполь, пр. Миру, буд. 107.

На вході до приміщення Центру розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи.

Вхід до приміщення Центру має пандус для осіб з обмеженими фізичними можливостями. У приміщенні Центру облаштовано туалетну кімнату з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Центру території передбачене місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.2. Графік роботи Центру, встановлюється Регламентом з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.2.1. Графік роботи віддалених робочих місць адміністраторів Центру затверджується начальником Центру з урахуванням режиму роботи установи де вони розміщені та вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.3. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі:

- понеділок, середа, п'ятниця, субота: з 09.00 до 16.00 без перерви;
- вівторок, четвер: з 09.00 до 20.00 без перерви;
- вихідні дні – неділя, святкові та неробочі дні.

2.4. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), збереження документів, справ тощо (архів), розміщення технічного та обслуговуючого обладнання (щитова, серверна тощо), відпочинку та прийняття їжі працівниками Центру.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.5. Сектор прийому (рецепція) облаштовано при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості - інформаційні стійки та термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

2.7. Центр має сектор очікування, який облаштовано столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо для суб'єктів звернень у кількості не менш як 20 місць.

Сектор очікування обладнано автоматизованою системою керування чергою.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування розміщено відділення банківського закладу.

2.8. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційне табло із зазначенням номера місця, а також інформацію щодо прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Видача документів здійснюється в окремому секторі.

2.9. На інформаційних стендах, стійках та інформаційних терміналах розміщується інформація про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів Центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

- 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 інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

- користування автоматизованою системою керування чергою;

- Положення про Центр;

- Регламент Центру.

2.10. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені робочі місця адміністраторів Центру (в разі їх утворення), розміщується на інформаційному стенді, стійках, на інформаційних терміналах (у разі їх наявності). Адміністративні послуги в переліку можуть формуватися за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.11. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стійках або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.12. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, стійках. У разі можливості на інформаційних терміналах (за їх наявності) розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.13. У роботі Центру можуть брати участь представники органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування для надання консультацій та послуг відвідувачам Центру.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Маріупольська міська рада, а також керівник Центру можуть 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 Маріупольську міську раду, а також начальника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Допомогу суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі здійснюють працівники інформаційного підрозділу Центру (рецепції).

Працівники інформаційного підрозділу Центру (рецепції):

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

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

- надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Маріупольська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в п.2.10 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (віддалених робочих місць адміністраторів Центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах у разі їх наявності) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

V. Керування чергою та попередній запис в Центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У Центрі запроваджено автоматизовану систему керування чергою. Суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначені послуги, дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті Центру, або електронною поштою Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години та на визначені ним послуги.

5.4. Попередній запис для оформлення паспорту громадянина України або паспорту громадянина України для виїзду за кордон здійснюється особисто при наявності паспорта або документа, який засвідчує особу у разі здійснення запису для оформлення паспорту громадянина України особі, яка досягла 14-річного віку.

5.5 Попередній запис з метою оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон особі, яка ще не досягла 14-річного віку здійснюється батьками або законними представниками при наявності оригінала свідоцтва про народження.

5.6. Забороняється передавати чек-талон третім особам з метою отримання паспорту громадянина України для виїзду за кордон або отримання паспорту громадянина України.

5.7. У разі, якщо особа не з'являється на прийом для оформлення паспорта громадянина України або паспорту громадянина України для виїзду за кордон дата та час анулюється та підлягає перезапису на нову дату та час на рецепції у разі наявності вільних місць.

5.8. Особа має можливість здійснити попередній запис членів своєї родини на оформлення паспорту громадянина України для виїзду за кордон при наявності документів, які підтверджують родинний зв'язок та посвідчують особу, яка буде записана.

5.9. Попередній запис здійснюється за допомогою програми електронної черги Q-Logic в термін, що не перевищує 2 місяців з дня звернення та інтернет порталу державних послуг I-Gov.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у 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 або віддалених робочих місцях адміністраторів Центру (в разі їх утворення).

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 (віддаленому робочому місці адміністратора Центру (в разі його утворення) 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, портал державних послуг iGov.

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

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки відповідного адміністратора 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, третій – передається з вхідним пакетом документів до адміністративного органу.

6.9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, віддаленому робочому місці адміністратора Центру (в разі його утворення), 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.

6.10. Адміністратор Центру 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.

6.11. 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 Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

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

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру 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.

6.14. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги з державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень, державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, здійснюється відповідно до Порядку державної реєстрації прав на нерухоме майно та їх обтяжень, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та Порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи, затвердженому Міністерством юстиції України відповідно.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1 - 6.14 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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 проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (віддаленого робочого місця адміністратора Центру (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги відповідно до опису вхідного пакета документів здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, 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 Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

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

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

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

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

VIII. 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 (віддаленого робочого місця адміністратора Центру (в разі його утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру 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 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.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному Маріупольською міською радою, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення 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. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

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

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені міською радою, зберігається у Центрі.

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

Директор департаменту О.Ю. Парамонова