

**Україна**

**Якушинецькасільська рада**

**Вінницького районуВінницькоїобласті**

**РІШЕННЯ**

19.04.2019 29 сесія 7 скликання

**Про затвердження Регламенту роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради у новій редакції»**

 Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», постановКабінету Міністрів України №118 від 20.02.2013 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», №588 від 01.08.2013 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», керуючись ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою підвищення якості надання адміністративних послуг,сільська рада

**ВИРІШИЛА:**

          1.Затвердити Регламент роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради у новій редакції (додається).

2. Начальнику відділу «Центр надання адміністративних послуг» (Романюк О.І.) розмістити Регламент у новій редакції на офіційному веб-сайті сільської ради.

      3.Вважати такими, що втратили чинність рішення 5 сесії 7 скликання сільської ради від 19.02.2016 «Про затвердження Регламенту адміністративних послуг, що надаються через відділ «Центр надання адміністративних послуг» Виконавчого комітету Якушинецької сільської ради.

4.Контроль за виконаннямданого рішенняпокласти на комісію з питань планування фінансів, бюджету та соціально – економічного розвитку (Янчук В.І.).

Сільський голова Романюк В. С.

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення 29 сесії 7 скликання від 19.04.2019

«Про затвердження Регламенту

роботи відділу «Центр надання адміністративних

послуг»Якушинецької сільської ради у новій редакції»

**РЕГЛАМЕНТ**

**роботи відділу «Центру надання адміністративних послуг»**

**Якушинецької сільської ради**

(нова редакція)

**1. Загальні положення**

1. Регламент роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг»Якушинецької сільської ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради (далі – Центр надання адміністративних послуг), порядок дій адміністраторів Центрунадання адміністративних послугта їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг, організацію документообігу, порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2. Регламент розроблено відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України № 588 від 01.08.2013 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг».

3. Основними принципами роботи Центру надання адміністративних послуг є:

- принцип "орієнтації на замовника" – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів Центру надання адміністративних послуг із замовниками .

- принцип "найменшої дії" – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі втрати трудових, матеріальних, часових тощо ресурсів).

- принцип "зворотного зв’язку" – можливість отримання замовником інформації через мережу Інтернет про види адміністративних послуг та нормативне законодавство в сфері надання адміністративних послуг.

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

- рівності перед законом.

- відкритості та прозорості.

-захищеності персональних даних;

- неупередженості та справедливості.

4. Наведені терміни вживаються у Регламенті в таких значеннях:

1) Центр надання адміністративних послуг - це структурний підрозділ Якушинецької сільської ради з віддаленими робочими місцями в приміщеннях адміністративних будівель старостинських округів, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів Центру надання адміністративних послуг та адміністраторів віддалених робочих місць, державних реєстраторів, шляхом взаємодії їх із суб’єктами надання адміністративних послуг у рамках роботи Центру надання адміністративних послуг за принципом "єдиного вікна".

2) Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб’єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов’язків такої особи відповідно до закону.

3) Адміністратор – посадова особа Центру надання адміністративних послуг, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

4) Суб’єкт звернення – фізична або юридична особа, яка звертається для отримання адміністративних послуг до адміністратора Центру надання адміністративних послуг.

5) Суб’єкти надання адміністративної послуги – виконавчі органи сільської ради, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

5. Основні вимоги до Технічного оснащення Центрунадання адміністративних послуг:

- загальна кількість робочих місць у центрі задіяних у прийомі відвідувачів, визначається виходячи із переліку адміністративних та інших послуг, що надаються центром, кількості учасників центру, а також, конструктивних особливостей приміщень та його відділень, та має забезпечувати належне технічне та технологічне оснащення робочих місць.

6. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця: 1) меблі: стіл, 2 тумби, крісло, стілець; 2) сейф: індивідуальний сейф або металева шафа; 3) комп’ютер; 4) принтер;5) сканер;6) копір; 7) мережева інфраструктура; 8) резервне живлення; 9) телефон.

7. Загальні вимоги до технічного оснащення віддалених робочих місць: 1) меблі: стіл, 2 тумби, крісло, стілець; 2) сейф: індивідуальний сейф або металева шафа; 2) комп’ютер; 3) принтер; 4) сканер; 5) копір; 6) мережева інфраструктура; 7) резервне живлення; 8) телефон.

8. Організація роботи Центру надання адміністративних послуг:

1) Юридична адреса Центру: 23222, вул. Новоселів,1 с. Якушинці Вінницького району Вінницької області

2) Графік прийому суб’єктів звернень – щоденно, крім неділі, без обідньої перерви:

Понеділок - середа : з 09.00-16.00

Четвер: 09.00-20.00

П’ятниця: з 09.00-13.00

Субота : з 9.00 – 13.00

Вихідні дні: неділя.

3) Організація роботи в Центрі надання адміністративних послуг здійснюється шляхом взаємодії адміністраторів, державних реєстраторів із суб’єктами надання адміністративних послуг у порядку, визначеному законодавством про адміністративні послуги.

9. Організація роботи віддалених робочих місць:

1) Організація роботи віддаленого робочого місця здійснюється шляхом взаємодії з Центром надання адміністративних послуг та суб’єктами надання адміністративних послуг у порядку, визначеному законодавством про адміністративні послуги.

2) В приміщенні Прозорого офісу адміністративної будівлі за адресою: м. Вінниця, вул. Келецька, 63; в приміщенні адміністративної будівлі Майданськогостаростинського округу за адресою: с. Майдан, вул. Руданського, 1; в приміщенні адміністративної будівлі Ксаверівськогостаростинського округу за адресою: с. Ксаверівка, вул. Зарічна, 25А облаштовується робоче місце, де здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до віддалених робочих місць.

3) Графік прийому суб’єктів звернень на віддаленому робочому місці відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради у приміщенні Прозорого офісу адміністративної будівлі, що знаходиться за адресою: м. Вінниця, вул. Келецька, 63:

Понеділок - П’ятниця: з 08.00-17.00

Обідня перерва з 13.00 до 14.00

Вихідні дні: субота, неділя.

4) Графік прийому суб’єктів звернень на віддаленому робочому місці відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради у приміщенні адміністративної будівлі Майданськогостаростинського округу за адресою: с. Майдан, вул. Руданського, 1:

Понеділок - П’ятниця: з 08.00-17.00

Обідня перерва з 13.00 до 14.00

Вихідні дні: субота, неділя.

5) Графік прийому суб’єктів звернень на віддаленому робочому місці відділу «Центр надання адміністративних послуг» Якушинецької сільської ради у приміщенні адміністративної будівлі Ксаверівськогостаростинського округу за адресою: с. Ксаверівка, вул. Зарічна, 25А:

Понеділок - П’ятниця: з 08.00-17.00

Обідня перерва з 13.00 до 14.00

Вихідні дні: субота, неділя.

10. Відкрита частина.

Сектор прийому – місце для здійснення загального інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи Центру надання адміністративних послуг. Для надання допомоги суб’єктам звернення адміністратор: інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру; консультує суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг у випадках, передбачених законом, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору; надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення.

Сектор інформування, в якому розміщуються інформаційні стенди, інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, зокрема, про:

- найменування центру, його місцезнаходження, контактні телефони для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

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

- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні центру;

- прізвище, ім’я, по батькові начальника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

- Положення про центр;

- Регламент центру;

- книга скарг та пропозицій щодо поліпшення роботи центру;

- скринька звернень та пропозицій.

Сектор очікування – приміщення облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор обслуговування – сектор, утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Робоче місце для прийому суб’єктів звернення забезпечено інформаційною табличкою із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові адміністратора. Прийняття від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів із результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі надання адміністративних послуг. 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, з'ясовує бажані для суб’єкта звернення способи його повідомлення про результати надання адміністративної послуги, про що робить запис у заяві. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, наданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках. Суб’єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом із проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, номера та дати реєстрації заяви. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи.

11. Закрита частина.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв’язку, повідомлення суб’єктів звернення про час отримання результату послуги, а також, збереження документів, справ, журналів (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Центру надання адміністративних послуг суб’єктам звернення забороняється.

12. Робота з вхідним пакетом документів.

Після реєстрації заяви, адміністратор центру дані про звернення заносить до єдиної електронної бази реєстрації звернень та 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 журналі про проходження справи із зазначенням дати та підписом адміністратора, що передав відповідні документи.

Плата за надання адміністративних послуг (адміністративний збір) здійснюється у випадках, передбачених статтею 11 Закону України «Про адміністративні послуги».

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 надання адміністративних послуг або у його віддалених робочих місцях для роботи адміністраторів.

Передача справ у паперовій формі від центру до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру надання адміністративних послуг, надсилання просканованих документів із використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

Після отримання справи, відповідальна особа суб’єкта надання адміністративної послуги зобов’язана внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до журналу обліку про проходження справи за напрямком адміністративної послуги центру.

13. Робота з вихідним пакетом документів.

Відповідальна особа суб’єкта 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 надання адміністративних послуг, про що зазначається в журналі про проходження справи за напрямком адміністративної послуги.

Адміністратор центру невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єктові звернення, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до єдиної електронної бази реєстрації звернень та журналу про проходження справи. Вихідний пакет документів передається суб’єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред’явлення документа, що посвідчує особу або його повноваження, чи на замовлення суб’єкта звернення надсилається поштою. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб’єктом звернення зберігається в матеріалах справи (копія результату послуги). У разі неотримання суб’єктом звернення вихідного пакета документів, у 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 надання адміністративних послуг, а потім передається для архівного зберігання.

14. Контроль за дотриманням строків надання адміністративних послуг та строки надання адміністративних послуг.

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.

У разі, якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів із дня подання суб’єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

15. Ведення бази даних електронної системи обліку і контролю адміністративних послуг.

Електронна база даних побудована за принципом закріплення адміністративних послуг за суб’єктами надання адміністративних послуг.

В електронній базі даних акумулюється наступна інформація:

1) Відомості про заявника: повне найменування юридичної особи або прізвище, ім’я, по-батькові фізичної особи; адреса; контактні телефони; адреса електронної пошти (за наявності); прізвище, ім'я, по батькові та статус (заявник, керівник, представник за довіреністю) особи, яка подала вхідний пакет.

2) Дата та реєстраційний номер надходження вхідного пакета.

3) Назва адміністративної послуги.

4) Назва суб’єкта надання адміністративної послуги.

5) Термін розгляду наданих документів та видачі вихідного пакета.

6) Інша інформація, використання якої сприятиме ефективній роботі адміністраторів Центру надання адміністративних послуг.

До електронної бази даних, в якій акумулюється інформація всіх під’єднаних до локальної мережі суб’єктів надання адміністративних послуг, мають доступ тільки адміністратори центру.

16. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Відповідальність за неналежну організацію роботи Центру надання адміністративних послуг та несвоєчасне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і начальник центру.

Відповідальність за інформацію, надану в інформаційних та технічних картках, покладається на керівників суб’єктів надання адміністративних послуг.У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це начальника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

Адміністратори, посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Секретар сільської ради Костюк К.М.