



ХЕРСОНСЬКА МІСЬКА РАДА

X сесія міської ради VIII скликання

РІШЕННЯ

від 05.11.2021 № 625
м. Херсон

Про внесення змін до рішення
міської ради від 20.05.2021 №228

З метою задоволення потреб жителів Херсонської міської територіальної громади в отриманні найпопулярніших адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади, відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (зі змінами), від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), підпункту 4 пункту "б" статті 27 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", частин 6 та 7, 10 статті 12 Закону України "Про адміністративні послуги", керуючись статтею 25 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Внести зміни до рішення міської ради від 20.05.2021 №228 "Про затвердження в новій редакції Положення, Регламенту Центру надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади та переліку адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади".

1.1. Затвердити в новій редакції положення про Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (додається).


1.2. Затвердити в новій редакції Регламент Центру надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (додається).

2. Визначити такими, що втратили чинність пункт 1.2 пункту 1, підпункт 2.1 пункту 2 рішення міської ради від 20.05.2021 №228 "Про затвердження в новій редакції Положення, Регламенту Центру надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади та переліку адміністративних послуг, що надаються через Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади".

3. Департаменту інформаційних технологій міської ради (ЗАРУБА І.) опублікувати рішення на офіційному сайті Херсонської міської ради та її виконавчих органів.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради РУКАВІШНІКОВУ О. та постійну комісію міської ради з питань фінансів, планування бюджету, інвестицій, регуляторної політики та соціально-економічного розвитку (ДМИТРИЄВ А.).

Міський голова

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned between the name 'Міський голова' and 'Ігор КОЛИХАЄВ'.

Ігор КОЛИХАЄВ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

05.11.2021 № 625

ПОЛОЖЕННЯ

про Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади

1. Загальні положення

1.1. Положення про Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (далі – Положення) розроблено на виконання вимог та відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги".

1.2. Центр надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (далі – Центр) – це постійно діючий робочий орган Херсонської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради, у тому числі шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Положення про Центр затверджується Херсонською міською радою.

1.4. Регламент, перелік адміністративних послуг, які надаватимуться в рамках роботи Центру, затверджуються Херсонською міською радою.

1.5. Центр підпорядкований безпосередньо Херсонському міському голові. Загальне керівництво здійснює відділ адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради.

1.6. Центр очолює начальник відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради, на якого покладається здійснення функцій з керівництва роботою Центру та який несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру.

1.7. Вибір місця розташування Центру, його територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється в межах територіальної громади.

1.8. Адміністратори – це посадові особи відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради (далі – адміністратор).

1.9. Адміністратор має особисту печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру або порядкового номера печатки (штампа) та найменування Центру.

1.10. Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

1.11. Суб'єкт звернення – фізична, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

1.12. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов для отримання послуг суб'єктами звернень у межах Херсонської міської територіальної громади за рішенням Херсонської міської ради, можуть утворюватися територіальні підрозділи Центру та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру, в яких забезпечується надання адміністративних послуг відповідно до переліку, визначеного Херсонською міською радою.

1.13. Організаційне забезпечення діяльності територіальних підрозділів та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів здійснюється відділом адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради.

1.14. Посадові особи суб'єктів надання адміністративних послуг зобов'язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи у Центрі, встановлених органом, що прийняв рішення про його утворення.

1.15. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, визначаються органом, що прийняв рішення про утворення Центру.

1.16. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, повинен обов'язково включати: адміністративні послуги, суб'єктом надання яких є відповідна рада (її виконавчі органи або посадові особи).

1.17. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями Херсонської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їхніх повноважень, а також цим Положенням та Регламентом.

1.18. Терміни, які використовуються в Положенні, вживаються у значеннях, наведених у Законі України "Про адміністративні послуги".

2. Мета створення, завдання та функції Центру

2.1. Центр утворюється з метою забезпечення зручних умов та оперативності надання адміністративних послуг на території Херсонської міської територіальної громади.

2.2. Основними завданнями Центру є:

2.2.1. Організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктом звернення.

2.2.2. Спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їхнього надання.

2.2.3. Забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються у Центрі.

2.3. Центром забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора, у тому числі шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.4. Для реалізації зазначеної мети у Центрі здійснюються такі функції:

2.4.1. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг;

2.4.2. реєстрація та передача документів (їхніх копій) на опрацювання відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їхнього отримання з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних";

2.4.3. видача або забезпечення направлення 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;

2.4.4. забезпечення взаємодії між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг щодо надання послуг суб'єктам звернення;

2.4.5. здійснення контролю за дотриманням строків надання адміністративних послуг;

2.4.6. здійснення постійного контролю за якістю надання адміністративних послуг, у тому числі шляхом проведення періодичних опитувань (анкетувань);

2.4.7. проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг відповідно до частини четвертої статті 7 Закону України "Про адміністративні послуги", визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їхнього надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

2.4.8. забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу;

2.4.9. запобігання корупції під час надання адміністративних послуг;

2.4.10. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;

2.4.11. підвищення рівня поінформованості суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг;

2.4.12. у Центрі надаються послуги адміністратором, у тому числі шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги у Центрі не можуть бути надані адміністратором або таке їхнє надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі погоджених із Херсонською міською радою рішень.

2.4.13. За рішенням Херсонської міської ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з наданням адміністративних послуг, отриманням

заяв та документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може здійснювати староста.

2.4.14. З метою належної організації надання адміністративних послуг через Центр адміністратори, староста та інші особи, на яких покладається виконання завдань адміністратора, беруть участь у навчанні, яке може проводитися за участю суб'єкта надання адміністративних послуг у випадках, визначених законодавством.

3. Склад Центру

Внутрішня структура Центру включає організаційне поєднання в одному приміщенні адміністраторів та, за необхідності, представників суб'єктів надання адміністративних послуг, які забезпечують організацію надання адміністративних послуг.

4. Загальні принципи роботи та завдання Центру

4.1. Загальні принципи роботи Центру:

4.1.1. верховенство права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

4.1.2. доступність послуг для всіх фізичних та юридичних осіб;

4.1.3. дотримання стандартів надання послуг;

4.1.4. відповідність розміру плати за послуги чинному законодавству;

4.1.5. відкритість та прозорість;

4.1.6. зрозумілість процедур;

4.1.7. забезпечення доступу суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їхніх звернень;

4.1.8. оперативність та своєчасність у вирішенні питань;

4.1.9. стабільність;

4.1.10. рівність перед законом;

4.1.11. захищеність персональних даних;

4.1.12. раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

4.1.13. неупередженість та справедливість;

4.1.14. доступність та зручність для суб'єктів звернення.

4.2. Принципи співпраці Центру із суб'єктами надання адмінпослуг:

4.2.1. встановлення єдиних вимог до порядку надання адміністративних послуг;

4.2.2. забезпечення рівності прав суб'єктів звернень;

4.2.3. дотримання принципу організаційної єдності;

4.2.4. інформування Центру про зміни, які відбулися в законодавчих та інших нормативно-правових актах, щодо процедур надання адміністративних послуг;

4.2.5. оперативне реагування та усунення виявлених недоліків, які можуть стати причиною порушення термінів надання адміністративних послуг та погіршувати якість обслуговування відвідувачів;

4.2.6. сприяння налагодженню прозорих і партнерських відносин у співпраці між суб'єктами надання адмінпослуг та суб'єктами звернень;

4.2.7. сприяння формуванню позитивної думки суб'єктів звернень та громадськості щодо системи надання адміністративних послуг за принципом "єдиного вікна".

4.3. Кількість робочих місць, задіяних в обслуговуванні відвідувачів, установлюється виходячи із технічних можливостей Центру та враховуючи необхідність створення комфортних умов для суб'єктів звернень.

4.4. З метою поліпшення обслуговування суб'єктів звернень, у приміщенні Центру можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання нотаріальних, банківських послуг тощо).

Супутні послуги надаються суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється за критеріями, зокрема, забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення, а також синхронізації роботи відповідних суб'єктів господарювання з режимом роботи Центру.

5. Керівник Центру

Керівник Центру:

5.1. здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Центру;

5.2. організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів щодо підвищення ефективності роботи Центру;

5.3. координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків;

5.4. організовує інформаційне забезпечення роботи Центру, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5.5. сприяє створенню належних умов праці у Центрі, вносить пропозиції на розгляд Херсонської міської ради, щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

5.6. забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання, у тому числі з використанням Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформа Центру Дія), адміністраторів, старост та інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема, до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов'язків адміністратора або після перерви у роботі понад три місяці, у разі зміни порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

6. Організаційне забезпечення роботи Центру

6.1. Суб'єкти надання адміністративних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці залучаються до роботи Центру на підставі меморандуму або угоди про співпрацю з Херсонським міським головою.

6.2. Керівництво Центром, матеріально-технічне та організаційне забезпечення роботи, координація всіх дій, пов'язаних із наданням адміністративних послуг у рамках роботи Центру, покладаються на відділ адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради.

6.3. Адміністратори, суб'єкти надання адміністративних послуг, суб'єкти звернень зобов'язані виконувати вимоги щодо організації роботи Центру.

7. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру

Фінансове, матеріально-технічне та інше забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок бюджету Херсонської міської територіальної громади.

8. Відповідальність

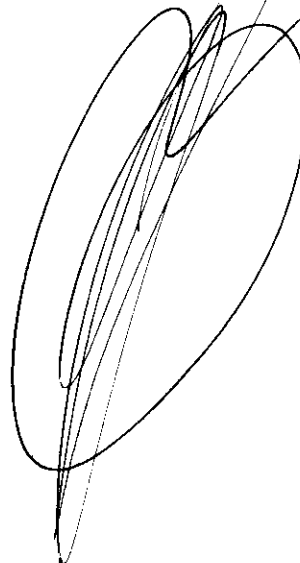
8.1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

8.2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені в суді в порядку, встановленому законом.

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

Херсонський міський голова

Ігор КОЛИХАЄВ



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

05.11.2021 № 625

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг
Херсонської міської територіальної громади

1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Херсонської міської територіальної громади (далі – Центр), його віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг міської ради та їхньої 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".

1.2. Регламент розроблено відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 "Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг" (зі змінами).

1.3. Основними принципами роботи Центру є:

- принцип "орієнтації на замовника" – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів відділу адміністративних послуг із суб'єктами звернень та забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення мешканців Херсонської міської територіальної громади;
- принцип "мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг";
- принцип "зворотного зв'язку" – можливість отримання замовником інформації через мережу Інтернет про види адміністративних послуг та нормативне законодавство в сфері надання адміністративних послуг;
- принцип верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- принцип стабільності;
- принцип рівності перед законом;
- принцип відкритості та прозорості;
- принцип оперативності та своєчасності;
- принцип доступності інформації про надання адміністративної послуги;

- принцип захищеності персональних даних;
- принцип неупередженості та справедливості.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Херсонської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про Центр та цим Регламентом.

1.4. Наведені терміни вживаються у Регламенті в таких значеннях:

Центр надання адміністративних послуг – це постійно діючий робочий орган Херсонської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через адміністраторів відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради шляхом взаємодії їх із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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.

Адміністратор – посадова особа відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради, яка надає адміністративні послуги та організовує їхнє надання шляхом взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Суб'єкт звернення – фізична або юридична особа, яка звертається для отримання адміністративних послуг до адміністратора відділу адміністративних послуг у рамках роботи Центру.

Суб'єкти надання адміністративної послуги – виконавчі органи міської ради, органи виконавчої влади, інші державні органи, їхні посадові особи, державні реєстратори, суб'єкти державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

1.5. За рішенням Херсонської міської ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста.

II. Організація роботи Центру

2. Юридична адреса Центру: 73000, м. Херсон, просп. Ушакова, 37.

2.1. Графік прийому суб'єктів звернень – щоденно, крім неділі, без обідньої перерви: понеділок, вівторок, середа, субота: з 09.00 до 16.00;

четвер: з 09.00 до 20.00,

п'ятниця: з 09.00 до 15.45.

Робота адміністраторів у Центрі визначається окремим графіком, затвердженим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих

органів ради або керуючим справами виконавчого комітету міської ради згідно з розподілом обов'язків.

2.2. Організація роботи в Центрі та його віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях здійснюється шляхом взаємодії адміністраторів відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг Херсонської міської ради із суб'єктами надання адміністративних послуг у порядку, визначеному законодавством про адміністративні послуги, дозвільну систему в сфері господарської діяльності.

2.3. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг визначають осіб, уповноважених за співпрацю з адміністраторами відділу адміністративних послуг, про що інформують керівника Центру.

2.4. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

Відкрита частина

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

Сектор прийому – місце для здійснення загального інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру. 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 вебсайту, 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 їхнього заповнення;
- реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- перелік супутніх послуг, які надаються в приміщенні Центру;

- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами;
- користування автоматизованою системою керування чергою;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру;
- книгу відгуків та пропозицій щодо поліпшення роботи Центру;
- скриньку звернень та пропозицій.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до інтернету та забезпечуються канцелярськими приладами для заповнення суб'єктами звернень необхідних документів.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді, а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

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 або в його віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

Адміністратор 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'єкта звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їхньому усуненні, з'ясовує бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результати надання адміністративної послуги, про що робить запис у заяві.

Закрита частина

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, повідомлення суб'єктів звернення про час отримання результату послуги, а також збереження документів, справ, журналів (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Особливості діяльності віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць

Пересувне віддалене робоче місце адміністратора призначене для проведення виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення із застосуванням сервісу "Мобільний адміністратор", обслуговування проводиться адміністратором за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (житло, заклад охорони здоров'я, заклад соціального захисту тощо) за допомогою ручного мобільного комплексу програмних та технічних засобів із вільним доступом до Інтернету.

Формування комплексу програмних та технічних засобів, що використовуються на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора, здійснюється залежно від адміністративних послуг, які надаються на такому робочому місці.

Захист інформації на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора здійснюється відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах.

Херсонська міська рада визначає порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора та перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги у ньому.

2.5. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

Після реєстрації заяви, у тому числі з віддалених (пересувних) робочих місць, адміністратор вносить дані про звернення до єдиної електронної бази реєстрації звернень та 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 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".

Вхідний пакет документів, адресований суб'єктам надання адміністративних послуг, якими є виконавчі органи міської ради, передається відповідно до Інструкції, затвердженої розпорядженням міського голови від 19.12.2014 №1267-р "Про Інструкцію з діловодства у виконавчих органах міської ради" (зі змінами).

Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в журналі про проходження справи із зазначенням дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо цієї справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до Центру.

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкта звернення.

Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки кур'єром відділу адміністративних послуг департаменту адміністративних послуг міської ради, надсилання 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 напрямом адміністративної послуги Центру.

2.6. 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 або до його віддаленого (у тому числі пересувного) робочого місця адміністратора, про що робиться відмітка в журналі про проходження справи за напрямом адміністративної послуги.

Адміністратор невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта 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 представнику (законному представнику)] у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу або його повноваження, чи, на замовлення суб'єкта звернення, надсилається поштою, у тому числі кур'єром. 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. В 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.

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

2.7.1. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняттям рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

2.7.2. 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.

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

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

В електронній базі даних акумулюється наступна інформація:

а). 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.

б). Дата та реєстраційний номер надходження вхідного пакета.

- в). Назва адміністративної послуги.
- г). Назва суб'єкта надання адміністративної послуги.
- г). Термін розгляду наданих документів та видачі вихідного пакета.
- д). Інша інформація, використання якої сприятиме ефективній роботі адміністраторів Центру.

До електронної бази даних, в якій акумулюється інформація всіх під'єднаних до локальної мережі суб'єктів надання адміністративних послуг, мають доступ тільки адміністратори Центру. Інформація, що знаходиться у базі даних електронної системи обліку та контролю адміністративних послуг, повинна бути належним чином захищена відповідно до вимог чинного законодавства.

2.9. Забезпечення процесу автоматизації прийому документів та надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу

Для інформування громадян та надання їм допомоги в самостійному отриманні е-послуг, організовуються місця для самообслуговування "Центр – Дія". За допомогою адміністратора, відвідувачі навчатимуться отримувати електронні послуги на порталі "Дія".

На вході до приміщення Центру розміщуються вивіска з позначенням "Центр надання адміністративних послуг", "Центр Дія", "кнопка виклику", які дублюються у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Перед входом до приміщення розміщуються тактильні та контрастні позначки для осіб з інвалідністю з порушеннями зору.

Центр облаштовується позначенням "Центр Дія", навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у Центрі).

Облаштування Центру здійснюється з дотриманням вимог щодо його доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

У секторі інформування розміщується інформація щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді, а також інформація щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

Для встановлення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень в електронній формі у зазначеному приміщенні розміщується інформація, що містить гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) для оцінювання суб'єктами звернення якості наданих їм адміністративних послуг, в тому числі на комп'ютерній техніці, у терміналах, інших технічних засобах, а також на відповідних вебсайтах. Зазначена інформація розміщується окремо в секторах прийому, інформування, очікування та обслуговування.

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

3.1. Відповідальність за неналежну організацію роботи Центру та несвоєчасне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень – адміністратори і керівник Центру.

3.2. 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 керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

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

Херсонський міський голова

Ігор КОЛИХАЄВ

