

**БУЧАНСЬКА МІСЬКА РАДА**

**КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ШІСТДЕСЯТ П'ЯТА СЕСІЯ СЬОМОГО СКЛИКАННЯ**

**(позачергова)**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**« 09 » вересня 2019 року № 3931 - 65 –VІІ**

**Про внесення змін до рішення**

**сесії Бучанської міської ради**

**№ 227 – 8 – VІІ від 31.03.2016 р.**

**«Про розширення повноважень органів**

**місцевого самоврядування та оптимізації**

**надання адміністративних послуг» (зі змінами)**

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України № 714 від 14.08.2019 року «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», на виконання Закону України “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг”, розпорядження КМУ від 11.10.2017 року № 782-р “Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014р. № 523”, з метою розширення надання адміністративних послуг та у зв’язку з оновленням відповідного переліку адміністративних послуг, інформаційних та технологічних карток, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

**ВИРІШИЛА:**

1. Внести зміни до пункту 2 рішення сесії Бучанської міської ради № 227–8 – VІІ від

31.03.2016 р. «Про розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», а саме викласти і затвердити у новій редакції «Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг м. Буча»

(Додаток 1).

2. Вважати такими, що втратив чинність пункт 2 рішення Бучанської міської ради № 227 – 8– VІІ від 31.03.2016 р. «Про розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» .

3. Контроль за виконанням рішення покласти на комісію з  питань регламенту, правової політики, депутатської етики та контролю за виконанням рішень ради та її виконавчого комітету.

**Міський голова А.П.Федорук**

**Додаток № 1**

**до рішення сесії**

**№ 3931 - 65 - VII**

**(позачергова)**

**від 09.09.2019 р**

**Регламент**

**роботи Центру надання адміністративних послуг міста Буча**

**І. Загальні положення**

* 1. Регламент роботи центру надання адміністративних послуг м. Буча (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру надання адміністративних послуг (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.
  2. Центр та суб’єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України, Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про добровільне об’єднання територіальних громад», постановою КМУ № 588 від 01.08.2013 « Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги»:

- 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;

- суб’єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг;

- суб’єкт надання адміністративної послуги - орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, адміністратори уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

* 1. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:
* верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
* рівності перед законом;
* відкритості та прозорості;
* доступності інформації про надання адміністративних послуг;
* оперативності та своєчасності;
* захищеності персональних даних;
* раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
* неупередженості й справедливості суб’єктів надання адміністративних послуг та працівників Центру;
* доступності та зручності організації надання послуг для суб’єктів звернень.

**ІІ. Режим роботи центру**

* 1. Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру затверджується рішенням сесії Бучанської міської ради, з урахуванням потреб суб’єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

**ІІІ. Вимоги до розміщення інформації**

* 1. У приміщенні Центру розміщується наступна інформація про:

1. найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
2. графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (прийомні дні та години, вихідні дні);
3. перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
4. бланки заповнення заяв для звернення за адміністративними послугами;
5. бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням

адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

1. платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
2. супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
3. прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу

електронної пошти;

1. користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
2. користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
3. положення про центр;
4. регламент центру;
5. бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням

адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

1. платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
2. супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
3. прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
4. користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
5. користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
6. положення про центр;
7. регламент центру;
8. графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).
9. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується

вільний доступ до інформації, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на

стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

1. суб’єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації

(телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центру у спосіб, аналогічний до способу звернення.

**ІV. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

* 1. Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб’єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.
  2. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб’єктами надання адміністративних послуг.
  3. Керівник Центру також може вносити суб’єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.
  4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб’єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це керівника Центра та готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

**V. Керування чергою в центрі**

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів

звернення у центрі та територіальному підрозділі запроваджена автоматизована система 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.

5.2. У центрі, його територіальних підрозділах, на віддалених робочих місцях адміністраторів, може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв’язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр). Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

**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 його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до [Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2806-15).

6.3. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центр особисто,

в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

* 1. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його / її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).
  2. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів згідно інформаційної картки адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб’єкту звернення у заповнені бланку заяви. У випадку, якщо суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб’єкта звернення.
  3. 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.
  4. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб’єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.
  5. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи.
  6. 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, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), 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. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.
  7. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.
  8. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку (за можливості).
  9. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та / або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор повертає документи суб’єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.
  10. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.
  11. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб’єктів надання адміністративної послуги.

**VІІ. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

* 1. Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту, адміністратор

не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов’язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб’єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець). про що робиться відмітка у паперовій та / або електронній формі.

* 1. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб’єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб’єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та / або електронній формі одночасно передаються та / або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.
  2. Суб’єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб’єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.
  3. Виконавець зобов’язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.
  4. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи

та прийняття рішень здійснюється адміністратором Центру.

* 1. Виконавець зобов’язаний своєчасно інформувати Центр про перешкоди у

дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов’язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов’язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру .

* 1. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття

негативного(повної або часткової відмови) для суб’єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб’єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб’єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб’єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

**VІІІ. Передача результатів надання адміністративних послуг**

**суб’єкту звернення**

* 1. Виконавець зобов’язаний не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру у паперовій та / або електронній формі.
  2. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до реєстру у паперовій та / або електронній формі.
  3. Адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання результату

надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єкта звернення у замовлений суб’єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку).

* 1. Результат надання адміністративної послуги передається суб’єктові звернення

особисто (в тому числі його / її представнику) - при пред’явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб’єкта звернення спосіб: засобами поштового зв’язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

* 1. У разі не зазначення суб’єктом звернення зручного для себе способу отримання

результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі протягом двох місяців, результат надання адміністративної послуги надсилається суб’єкту звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації, результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

* 1. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор

реєструє інформацію про результат вирішення справи у паперовій та / або електронній формі, терміново формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб’єктові звернення.

* 1. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується

підписом суб’єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб’єктом звернення фіксується у Центрі у паперовій або електронній формі.

* 1. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе

виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратор Центру.

* 1. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій

(копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб’єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

8.10.У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів

інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

* 1. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.
  2. Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.

**ІХ. Особливості діяльності територіального підрозділу центру,**

**адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці**

9.1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 Примірного регламенту, та з урахуванням потреб суб’єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

9.2. Територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

9.3. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп’ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

9.4. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб’єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб’єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

9.5. До обов’язкової категорії суб’єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

9.10. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 Примірного регламенту.

9.11.Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб’єктами звернень.

**Х. Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці,  утворених в об’єднаній територіальній громаді**

10.1. Територіальний підрозділ центру, що утворений в об’єднаній територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

10.2. За рішенням Бучанської міської ради, окремі функції адміністратора, пов’язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

**XІ. Відповідальність**

11.1. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг

несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

* 1. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами,

уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.