*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*12.07.2017 №302*

***ТЕХНІЧНИЙ РЕГЛАМЕНТ***

***Центру адміністративних послуг «Віза»***

***1. Загальні положення***

1.1. Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Віза»(надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає єдині основні технічні вимоги до організації обслуговування відвідувачів у Центрі адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр), технічного оснащення робочих місць адміністраторів управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – адміністратори), повноважних представників підприємств, організацій, установ, які беруть участь у роботі Центру, режим роботи, санітарні та інші вимоги.

1.2. Технічний регламент затверджується рішенням виконкому міської ради. Скасування та внесення змін до нього здійснюється на підставі подання заступника міського голови згідно з розподілом обов'язків.

1.3. Дотримання вимог Технічного регламенту є обов’язковим для адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні, інші публічні послуги, задіяних у обслуговувані відвідувачів Центру.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання Технічного регламенту здійснює управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради із залученням адміністративно-господарчого відділу та відділу інформатизації виконкому міської ради, виконкомів районних у місті рад відповідно до наданих повноважень.

***2. Основні вимоги до технічного оснащення Центру***

2.1. Загальна кількість робочих місць у Центрі, за якими здійснюється прийом відвідувачів, визначається, виходячи з кількості адміністраторів, які працюють у Центрі, з конструктивних особливостей приміщень, що мають забезпечуватися належним технічним та технологічним оснащенням.

2.2. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця:

|  |  |
| --- | --- |
| Меблі | Комп’ютерний стіл, 2 тумби, крісло, стілець |
| Сейф | Індивідуальний сейф або металева шафа |
| Системний блок або моноблок | Частота процесору не нижче 3,0 GHz, оперативна пам'ять не менше 4 Гб, жорсткий диск з ємністю не менше 500 Гб, аудіо-вихід/вхід на передній панелі, операційна система Microsoft Windows з версією не нижче 7 з можливістю оновлення та технічною підтримкою від виробника, монітор з діагоналлю не менше 19,5 дюймів, антивірусне програмне забезпечення з можливістю актуального оновлення, офісне програмне забезпечення для роботи з різними типами документів: текстами, електронними таблицями, презентаціями, базами даних тощо |
| Інше периферійне обладнання | Індивідуально: клавіатура, маніпуля-тор типу «миша», багатофункціо-нальний пристрій з характеристиками не нижче Canon i-SENSYS MF-21.  Загального користування:  копіювальний апарат з ха-рактеристиками не нижче SharpAR-5520, кольоровий принтер з можливістю друку на форматі А3;  *для робочих місць рецепції:* відеокамера, навушники з мікро-фоном  *для діловода:*сканер, факс |
| Резервне живлення | Джерело безперебійного живлення з вихідною потужністю не менше 600 ВА |
| Мережева інфраструктура та  бази даних | Домен Windows, поштова система на базі, аналогічній до MSExchange, системи внутрішньої комунікації, доступ до мережі Інтернет з пропускною спроможністю не менше 1 Гб/с та до спеціалізованих баз даних і ресурсів: програми «Електронна система оцінки якості надання послуг», програмного забезпечення IS-Line 2.0 (програмний продукт «Електронна черга»), сайта виконкому Криворізької міської ради, веб-порталу «Криворізький ресурс-ний центр», сторінки «Віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області», реєстрів Держгеокадастру України, Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань та Державного реєстру речових прав на нерухоме майно. Доступ до реєстрів, відповідно до вимог чинного законодавства, надається державним підприємством «Національні інформаційні системи» |
| Телефон | Індивідуальний (внутрішня АТС) |
| Електронна система керування чергою | Основний термінал, телевізор, індивідуальне табло (індикатор) робочого місця,планшети оцінки якості обслуговування, програмне забезпечення |
| Паспортне обладнання | Робоча станція для оформлення та видачі документів, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус, з комплектом обладнання для зняття біометричних даних (параметрів) особи, реєстрації/зняття з реєстрації місць проживання/перебування гро-мадян України, іноземців та осіб без громадянства у комплектації з характеристиками не нижче зазна-чених:   1. Персональний комп’ютер:   Системний блок - частота процесору 3,0 GHz, оперативна пам’ять 4 Гб, жорсткий диск з ємністю 500 Гб, відеокарта з двома виходами, операційна система Microsoft Windows 7 версії з можливістю оновлення та технічною підтримкою від виробника, антивірусне програмне забезпечення.  Монітор здіагоналлю 21 дюйм.  Багатофункціональний пристрій з характеристиками: А4, чорно-білий.  Цифровий блок GeniusNumpad i120 USB Slim.  Джерело безперебійного живлення з вихідною потужністю 1000 ВА.  Кабелі USB, DVI.  Концентратор 7 портів USB 2,0 з блоком живлення.   1. Комплект обладнання для взяття біометричних даних (параметрів) особи:   Дзеркальна фотокамера CanonEOS-1300D+EFS18-55IIIRUKз мережевим блоком живлення ACK-E10.  Комплект фотоаксесуарів – штатив для фотокамери, для спалаху, спалах для фотокамери з тримачем, кріплення для спалаху та парасолі, комплект синхронізаторів, пара-солька для спалаху з діаметром 84 см, фон тканевий білий 1,35 м х 1,0 м, подовжувач USB 2,0.  Зчитувач відбитків пальців Dermalog ZF1.  Планшет для підпису Wacon.  Зчитувач документів DermalogXF9e.   1. Спеціалізоване програмне забезпе-чення. 2. Комплекс засобів захисту інформації із захищеним цифровим каналом з пропускною спроможністю не менше 10 Мб/с.   Обладнання, передбачене комплекс-ною системою захисту інформації |
| Серверне приміщення та приміщення електронного архіву | Системи кондиціювання, пожежної та охоронної безпеки мають бути облаштовані відповідно до вимог чинного законодавства |
| Система відеонагляду | Загальна |
| Ідентифікатор | Індивідуальний із зазначенням прізвища, ім'я та по батькові працівника |

2.3. Інформаційне забезпечення з питань режиму роботи Центру, графіків особистого прийому, процедур надання адміністративних та інших послуг, порядку та умов обслуговування, зразки бланків документів та їх заповнення здійснюється:

* + 1. адміністраторами Центру шляхом надання консультацій;
    2. за допомогою інформаційних терміналів;
    3. шляхом розміщення необхідної інформації на веб-сайті виконкому Криворізької міської ради, веб-порталі «Криворізький ресурсний центр» у мережі Інтернет;
    4. шляхом розміщення довідкової інформації у приміщеннях Центру у місцях, доступних для відвідувачів.

2.4. Санітарні вимоги до приміщень Центру:

2.4.1. Вологе прибирання – щодня не менше двох разів з використанням мийних та дезінфікуючих засобів.

2.4.2. Генеральне прибирання – не рідше одного разу на рік з використанням мийних та дезінфікуючих засобів.

2.4.3. Очищення віконних поверхонь – не рідше двох разів на рік.

2.4.4. Наскрізне провітрювання приміщень – щоденно: улітку – 25- 35 хв., узимку – 5-10 хв.

2.5. Інші вимоги:

2.5.1 забезпечення доступу до приміщення Центру та робочих місць особам з обмеженими можливостями;

2.5.2 наявність облаштованих місць для очікування;

2.5.3 наявність та вільний доступ відвідувачів до кімнат особистої гігієни;

2.5.4 наявність вільного доступу до безкоштовного внутрішнього та міського телефонного зв'язку;

2.5.5 наявність і вільний доступ до мережі Інтернет за допомогою безпровідної технології Wi-Fi;

2.5.6 наявність відділення (філії) банківської установи, терміналів для здійснення безготівкових платежів;

2.5.7наявність і вільний доступ відвідувачів до книги скарг та пропозицій;

2.5.8 наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;

2.5.9 забезпечення автоматичного резервного живлення потужністю неменше 50 кВт/год засобами індивідуальних джерел безперебійного живлення;

2.5.10забезпечення приміщень засобами фізичної охорони.

***ІІІ. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі***

3.1. У роботі Центру задіяні:

3.1.1.З питань безпосереднього обслуговування відвідувачів із застосуванням електронної системи керування чергою:

3.1.1.1управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (адміністратори);

3.1.1.2підприємства, організації, установи, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру відповідно до рішення виконкому міської ради від 13.07.2017 №277, зі змінами.

3.1.2.З питань реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції:управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (адміністратори в частині звернень про надання адміністративних послуг).

3.1.3. З питань організації роботи електронної системи керування чергою, попереднього консультування: управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (адміністратори рецепції).

3.2. Прийом відвідувачів у Центрі (крім прийому адміністраторами на віддалених робочих місцях Центру) із застосуванням електронної системи керування чергою здійснюється шляхом:

3.3. Реєстрація в електронній системі керування чергою має забезпечувати автоматизований розподіл відвідувачів за напрямами роботи Центру та черговість прийому відвідувачів адміністраторами й представниками суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.4. При реєстрації в електронній системі керування чергою відвідувачу забезпечується інформація про:

* + 1. найменування Центру;
    2. дату та час реєстрації;
    3. номер попередньої реєстрації в системі;
    4. питання, що є предметом звернення,та найменування підприємства, організації, установи, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру;
    5. інтервал часу для підтвердження попередньої реєстрації.

3.5. Електронна система керування чергою має забезпечувати можливість попереднього запису.

3.6. Попередній запис забезпечується:

3.6.1 за особистим звернення відвідувача до адміністратора;

3.6.2 за допомогою відповідного сервісу на офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради та веб-порталі «Криворізький ресурсний центр» у мережі Інтернет;

3.6.3за допомогою мобільного додатка.

3.7.Попередній запис за відповідним питанням, що є предметом звернення, із зазначенням запланованої дати та часу прийому відображається в реєстраційному талоні. Прийом відвідувача, що звертається за попереднім записом, здійснюється виключно після підтвердження попередньої реєстрації на терміналі в указаний інтервал часу з видачею реєстраційного талону з першочерговим пріоритетом.

3.8. Кількість відвідувачів, які реєструються за попереднім записом, за кожним окремим питанням, що є предметом звернення, не має перевищувати чотирьох осіб на кожну робочу годину прийому.

3.9. Залежно від специфіки питання, що є предметом звернення, за узгодженим рішенням керівника підприємства, організації, установи, повноважні представники яких беруть участь у роботі Центру, та керівника Центру, зазначені в пункті 3.8 обмеження можуть бути змінені або скасовані. Таке рішення не може погіршувати стан обслуговування відвідувачів, які звернулися до Центру без попереднього запису, та своєчасний прийом відвідувачів, записаних раніше.

3.10. Режим роботи Центру затверджено рішенням міської ради від 24.02.2016 №308 «Положення про Центр адміністративних послуг «Віза» та його територіальні підрозділи», зі змінами.

3.11. Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи керування чергою – до 3 хвилин.

3.12. Час опрацювання звернення (одного відвідувача):

3.12.1 середній – 10 хвилин;

3.12.2 максимальний – 30 хвилин.

3.13. Час технічної перерви адміністратора – 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

3.14.Керівник Центру та керівники підприємств, організацій, установ, повноважні представники яких беруть участь в роботі Центру, зобов’язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

3.15. Години прийому відвідувачів у Центрі за окремими видами послуг можуть бути розширені відповідно до специфіки діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, які є учасниками Центру.

3.16. Реєстрація звернень здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування, затвердженої рішенням виконкому міської ради від 08.02.2012 №71.

3.17. Вимоги до забезпечення відвідувачів бланками типових документів (форми заяв, реєстраційних карток, декларацій тощо), інформаційними матеріалами щодо переліків послуг, порядку та умов їх отримання:

3.17.1 зазначені матеріали надаються відвідувачам безоплатно адмі-ністраторами, задіяними в прийомі відвідувачів у Центрі. Одночасно облаштовуються інформаційні стенди зі зразками відповідних документів і інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3.17.2 матеріали розміщуються на веб-сайті виконкому Криворізької міської ради та порталі «Криворізький ресурсний центр» у мережі Інтернет з можливістю перегляду чи завантаження.

3.18. Контроль за наданням суб’єкту звернення результату послуги або вмотивованої відмови в її отриманні здійснюється відділом видачі документів управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради шляхом:

3.18.1 взаємодії з управліннями, відділами, іншими виконавчими органами міської ради, суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг, громадянами, громадськими організаціями, суб’єктами господарювання;

3.18.2 інформування замовників про результати надання адміністративних та інших публічних послуг за обраним суб’єктом звернення способом повідомлення: через направлення телефонного текстового повідомлення (у разі наявності номерів мобільних телефонів), телефонний зв’язок (у разі наявності номерів міського телефонного зв’язку), засоби Укрпошти (у разі наявності відповідної відмітки в листі про проходження справи та зазначення поштової адреси для відправлення), засоби електронної пошти (у разі наявності відповідної відмітки в листі про проходження справи та зазначення електронної адреси замовника послуги);

3.18.3 інформування керівництва управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської радив разі відсутності інформації для направлення повідомлення про результати послуг суб’єкту звернення;

3.18.4 моніторингу не отриманих своєчасно суб’єктом звернення результатів послуг з метою подальшої передачі їх для архівного зберігання;

3.18.5 своєчасного внесення до «Електронної системи оцінки якості надання послуг» та до відповідних журналів реєстрації інформації щодо дати надходження пакету документів від адміністраторів управління, суб’єктів надання послуг для подальшої видачі замовникам послуг, щодо отримання замовником послуг вихідних пакетів документів;

3.18.6 моніторингу термінів надання адміністративних, інших публічних послуг, відмов у їх наданні;

3.18.7 інформування керівництва управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради та керівників суб’єктів надання послуг про порушення термінів розгляду заяв замовників послуг.

***IV. Відповідальність за недотримання Технічного регламенту.***

4.1. За недотримання вимог Технічного регламенту посадові особи виконкому міської ради несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.2. За недотримання вимог Технічного регламенту повноважними представниками підприємств, організацій, установ, які беруть участь у роботі Центру, управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради вносить пропозиції їх керівним органам про заходи реагування.

4.3. Начальник управління з питань надання адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради у випадку виявлення порушень Технічного регламенту особами, зазначеними в пункті 4.2, має право звернутися до відповідного органу, підприємства чи організації з вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника).

***Керуюча справами виконкому О.Шовгеля***