*Додаток*

*до рішення міської ради*

*26.09.2019 №4077*

***ПОЛОЖЕННЯ***

***про Центр адміністративних послуг «Віза»***

***1. Загальні положення***

1.1. Центр адміністративних послуг «Віза» (надалі – Центр) утворюється з метою забезпечення надання адміністративних та інших публічних послуг у м. Кривому Розі.

1.2. Центр – постійно діючий робочий орган виконкому Криворізької міської ради, у якому надаються адміністративні, інші публічні послуги, передбачені чинним законодавством України, через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб’єктами надання послуг.

1.3. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру ухвалюються Криворізькою міською радою.

1.4. Центр у діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр адміністративних послуг «Віза» (надалі – Положення).

1.5. Положення встановлює правові засади діяльності, визначає структуру та компетенцію Центру. Порядок взаємодії, що встановлюється ним, є обов’язковим до виконання для всіх, хто бере участь у роботі Центру.

1.6. Положення розроблено відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», Постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року №118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг», зі змінами, інших нормативно-правових актів, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних послуг.

***2. Основні завдання Центру***

2.1. Основними завданнями Центру є:

2.1.1 організація надання адміністративних, інших публічних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктів звернень;

2.1.2 спрощення процедури отримання адміністративних, інших публіч-них послуг і поліпшення якості їх надання;

2.1.3 забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних, інших публічних послуг;

2.1.4 створення зручних доступних умов для отримання адміністра-тивних, інших публічних послуг суб’єктами звернень; побудова ефективної системи їх надання;

2.1.5 забезпечення раціональної мінімізації процедурних дій, необхідних для отримання адміністративних, інших публічних послуг, оперативності та своєчасності їх надання;

2.1.6 запобігання проявам корупційних загроз під час надання адмініст- ративних, інших публічних послуг;

2.1.7 організація ефективної взаємодії між суб’єктами звернень та суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг.

***3. Організація роботи Центру***

3.1. Здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію

діяльності Центру покладається на департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

3.2. Центром забезпечується надання адміністративних, інших публічних послуг через адміністраторів шляхом їх взаємодії із суб’єктами надання відповідних послуг. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг через Центр також можуть надаватися інші послуги.

3.3. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів визначається міською радою.

3.4. У Центрі також може здійснюватися:

3.4.1 прийняття звітів, декларацій, скарг;

3.4.2 надання консультацій;

3.4.3 прийняття та видача документів, не пов’язаних з наданням адміністративних послуг;

3.4.4 укладання договорів і угод представниками суб'єктів господарювання, що посідають монопольне становище на відповідному ринку послуг, які мають соціальне значення для населення (водо-, тепло-, газо- електропостачаннятощо).

3.5. У приміщенні, де розміщується Центр, надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо) суб’єктами господарювання, вибір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації витрат матеріальних і часу суб’єкта звернення.

3.6. Центр розміщений у адміністративній будівлі виконкому Криворізької міської ради за адресою: пл. Молодіжна, 1, м. Кривий Ріг. До його складу входять органи виконавчої влади, відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради, підприємства, установи та організації (у тому числі ті, що посідають монопольне становище на ринку послуг), уповноважені на надання адміністративних, інших публічних, соціальних послуг.

3.7. З метою забезпечення належної доступності надання адміністра-тивних, інших публічних послуг мешканцям Кривого Рогу утворюються територіальні підрозділи Центру та віддалені робочі місця адміністраторів, де забезпечуються прийом і видача документів суб’єктам звернень щодо надання адміністративних, інших публічних послуг через взаємодію адміністраторів із суб’єктами їх надання.

3.8. Діяльність Центру з надання послуг для суб’єктів звернень здійснюється безоплатно, крім тих послуг, що, відповідно до чинного законодавства України, надаються на платній основі.

3.9. На кожну адміністративну, іншу публічну послугу, що надається в Центрі, суб’єктом її надання затверджуються на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом, інформаційна й технологічна картки.

3.10. При наданні адміністративних, інших публічних послуг у Центрі забезпечується:

3.10.1 облаштування входу до приміщень центру пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок;

3.10.2 облаштування інформаційними стендами, інформаційними терміналами та/або іншими засобами доведення інформації до суб’єктів звернення із зразками відповідних документів та інформацією в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

3.10.3 розміщення на вебпорталі Центру адміністративних послуг «Віза» виконкому Криворізької міської ради інформації про порядок надання відповідних адміністративних, інших публічних послуг, режим доступу до його приміщень;

3.10.4 здійснення прийому суб’єктів звернень відповідно до затвердженого Положенням режиму;

3.10.5 суб’єктам звернення, які звернулися до Центру (його територіальних підрозділів, адміністраторів, які працюють на віддалених робочих місцях) з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших), можливість отримання інформації про надання адміністративних, інших публічних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення, або в інший, вибраний ними спосіб;

3.10.6 видання відповідних довідково-інформаційних матеріалів та безоплатне їх поширення в його приміщенні;

3.10.7 облаштування в зоні очікування скриньки для висловлення суб’єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних, інших публічних послуг.

3.11. Заява на отримання адміністративної, іншої публічної послуги подається в письмовій, усній чи електронній формах. Письмова заява може бути подана суб’єктом звернення особисто або через представника (законного представника), у тому числі може заповнюватись адміністратором за допомогою засобів програмного забезпечення, у якому ці функції передбачено, для її подальшого підписання суб’єктом звернення, надіслана поштою або у випадках, передбачених чинним законодавством України, за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку. У разі надання адміністративних послуг у електронній формі – через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

3.12. Перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної, іншої публічної послуги, визначаються чинним законодавством України. Забороняється вимагати від суб’єкта звернення документи або інформацію, не передбачені законом.

3.13. Надання адміністративних, інших публічних послуг забезпечується в найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб’єктом звернення. Граничний строк надання послуги визначається чинним законодавством України. У разі, якщо законом граничний строк надання адміністративної, іншої публічної послуги не визначено, він не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб’єктом звернення заяви та пакета документів, необхідних для отримання послуги.

3.14. Центр у процесі виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами й організаціями.

***4. Права та обов’язки персоналу Центру***

4.1. Суб’єкт звернення для отримання адміністративної, іншої публічної послуги звертається до адміністратора, представників суб’єктів надання послуг, господарювання, що здійснюють надання послуг у Центрі на основі узгоджених рішень.

4.2. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з посади міським головою.

4.3. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі, визначається міською радою.

4.4. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

4.5. Основними завданнями (обов’язками) адміністратора Центру є:

4.5.1 надання суб’єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог і порядку надання адміністративних, інших публічних послуг;

4.5.2 прийняття від суб’єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних, інших публічних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб’єктам надання послуг не пізніше наступного робочого дня після їх одержання з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

4.5.3 видача або забезпечення надсилання засобами поштового зв’язку суб’єктам звернень результатів надання адміністративних, інших публічних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб’єкта звернення), повідомлення про можливість отримання відповідних послуг, оформлених суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг;

4.5.4 організаційне забезпечення надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктами їх надання;

4.5.5 здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг строку розгляду справ та ухвалення рішень;

4.5.6 надання адміністративних, інших публічних послуг у випадках, передбачених законом;

4.5.7 складання протоколів про адміністративні правопорушення у випадках, передбачених законом;

4.5.8 розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладання стягнень.

4.6. Адміністратор Центру має право:

4.6.1 безоплатно одержувати від суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, підприємств, установ, організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов’язані з наданням таких послуг, у встановленому законом порядку;

4.6.2 погоджувати документи (рішення) у державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;

4.6.3 інформувати керівника Центру та суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання відповідної послуги, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

4.6.4 посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, необхідних для надання адміністративної послуги;

4.6.5 порушувати клопотання перед керівником Центру щодо вжиття необхідних заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

4.7. Координацію всіх дій, пов’язаних з функціонуванням Центру, здійснює заступник міського голови згідно з розподілом обов’язків.

4.8. Керівником Центру, у тому числі його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів є директор департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

4.9. Керівник Центру відповідно до завдань, покладених на Центр:

4.9.1 здійснює керівництво роботою Центру, несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

4.9.2 організовує діяльність Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг, уживає заходів до підвищення ефективності його роботи;

4.9.3 координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов’язків;

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

4.9.5 сприяє створенню належних умов для роботи адміністраторів у Центрі, покращенню технологій виконання процедур (оснащення робочих місць необхідною офісною, комп’ютерною технікою, відповідними програмними продуктами), уносить пропозиції міському голові щодо матеріально-технічного забезпечення Центру;

4.9.6 інформує міського голову, суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг про скарги, що надійшли до Центру на дії чи бездіяльність уповноважених представників для роботи в Центрі суб’єктів надання таких послуг, а також скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

4.9.7 забезпечує передачу для розгляду скарг суб’єктам надання адміністративних, інших публічних послуг та вживає заходів у межах повноважень щодо їх розгляду у визначені законодавством терміни з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених прав та запобігання в подальшому таким порушенням;

4.9.8 виконує інші повноваження згідно з вимогами чинного законодавства України, Положенням, Регламентом Центру;

4.9.9 може здійснювати функції адміністратора.

4.10. Керівника Центру призначає на посаду та звільняє з посади міський

голова.

4.11. Адміністратори, представники суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг повинні дотримуватися вимог чинного законодавства України, що регулюють питання надання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктам звернень.

***5. Режим роботи Центру***

5.1. Центр працює: понеділок, середа, п’ятниця з 8.30 до 17.00 години; вівторок, четвер з 8.30 до 20.00 години, без перерви.

5.2. Прийом та видача документів для надання адміністративних, інших публічних послуг здійснюється з 9.00 до 16.00 години (вівторок, четвер – до 20.00 години), без перерви; опрацювання документів – з 16.00 до 17.00 години.

5.3. Територіальні підрозділи та віддалені робочі місця адміністраторів працюють: щоденно (крім вихідних та святкових днів) з 8.30 до 17.00 години, перерва з 12.30 до 13.00. Прийом документів для надання адміністративних, інших публічних послуг здійснюється з 9.00 до 16.00 години, перерва з 12.30 до 13.00; опрацювання документів – з 16.00 до 17.00 години.

***6. Фінансування діяльності Центру***

6.1. Фінансування діяльності Центру здійснюється коштом міського бюджету.

6.2. Фінансування може здійснюватися й за рахунок інших джерел, не заборонених чинним законодавством України.

***7. Відповідальність за порушення вимог законодавства***

***у сфері надання адміністративних послуг***

7.1. Адміністратори й суб’єкти надання адміністративних, інших публічних послуг не несуть відповідальності за недостовірність поданих фізичними та юридичними особами (їх уповноваженими представниками) документів (їх копій) для отримання послуг.

7.2. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні, інші публічні послуги, несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання таких послуг.

7.3. Дії або бездіяльність адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні, інші публічні послуги, можуть бути оскаржені в суді в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.4. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні, інші публічні послуги, унаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується в установленому чинним законодавством України порядку.

***Секретар міської ради Сергій Маляренко***