*Додаток*

*до рішення міської ради*

*28.07.2021 №631*

***ПОЛОЖЕННЯ***

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

***виконкому Криворізької міської ради***

***1. Загальні положення***

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

1.2. Центр «Віза» – постійно діючий робочий орган виконкому Криворізької міської ради, у якому надаються адміністративні, інші публічні послуги, згідно з переліком що визначається рішенням міської ради.

1.3. Центр «Віза» має власну символіку. Окремо від найменування та символіки має право використовувати позначення «Центр Дії».

1.4. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру «Віза» ухвалюються міською радою.

1.5. Центр «Віза» 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» виконкому Криворізької міської ради (надалі – Положення).

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

1.7. 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 оптимізації мережі та функціонування центрів надання адміністративних послуг та удосконалення доступу до адміністративних послуг, які надаються в електронній формі», 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 «Віза»***

Основними завданнями Центру «Віза» є:

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

2.2 забезпечення інформування суб’єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза», а також про можливості отримання електронних послуг, у тому числі із застосуванням місць для самообслуговування;

2.3 створення зручних, доступних умов для отримання адміністративних, інших публічних послуг суб’єктами звернень;

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

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

2.6 організація ефективної взаємодії між суб’єктами звернень та суб’єктами надання адміністративних, інших публічних послуг;

2.7 здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг, визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості їх надання, оприлюднення інформації про результати моніторингу та вжиті заходи;

2.8 забезпечення процесу автоматизації надання адміністративних послуг шляхом використання інформаційних систем та систем електронного документообігу.

***3. Організація роботи Центру «Віза»***

3.1. Здійснення функцій з керівництва, матеріально-технічного забезпечення та відповідальність за організацію діяльності Центру «Віза» покладається на департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

3.2. Центр «Віза» має таку структуру:

- головний офіс;

- територіальні підрозділи;

- віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів Центру «Віза».

3.3. До складу Центру «Віза» входять органи виконавчої влади, департаменти, 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.

3.4. Склад Центру «Віза» визначається рішенням виконкому міської ради.

3.5. Головний офіс розміщений у адміністративній будівлі виконкому Криворізької міської ради за адресою: пл. Молодіжна, 1, м. Кривий Ріг.

3.6. Сім територіальних підрозділів Центру «Віза» розміщені за такими адресами:

* вул. Короленка, буд. 1А, (Тернівський район);
* вул. Шурупова, буд. 2, (Покровський район);
* вул. Володимира Великого, буд. 32, (Саксаганський район);
* вул. Дніпровське шосе, буд. 11, (Довгинцівський район);
* вул. Староярмаркова, буд. 44 (Центрально-Міський район);
* пр-т Південний, буд. 1 та вул. Гірників, буд. 19 (Інгулецький район).

3.7. У Центрі «Віза» послуги надаються адміністраторами, у тому числі шляхом їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг. У виняткових випадках (якщо послуги в Центрі «Віза» не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб’єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через Центр «Віза» посадовими особами суб’єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень.

3.8. Центр «Віза» забезпечує надання адміністративних послуг суб’єктам звернення із залученням до його роботи посадових осіб виконкому міської ради.

3.9. Усі посадові особи відділів, управлінь, департаментів, інших виконавчих органів міської ради, суб’єктів надання адміністративних послуг, що включені до складу Центру «Віза», виконують завдання адміністратора Центру «Віза» і зобов’язані дотримуватися вимог щодо часу прийому та інших вимог до організації роботи. У частині дотримання єдиних вимог організації надання адміністративних, інших публічних послуг через Центр «Віза» такі посадові особи підпорядковуються керівнику Центру «Віза».

3.10. Перелік адміністративних, інших публічних послуг, що надаються через Центр «Віза», визначається міською радою, з урахуванням переліку, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

3.11. Надання адміністративних послуг, суб’єктом надання яких є міська рада (її виконавчі органи або посадові особи), здійснюється виключно через Центр «Віза».

3.12. До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок з реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб’єкту звернення, а також об’єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

3.13. У Центрі «Віза» також може здійснюватися:

3.13.1 прийняття звітів, декларацій, скарг;

3.13.2 надання консультацій;

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

3.13.4 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).

3.14. У приміщенні головного офісу Центру «Віза», надаються супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, 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.

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

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

3.17. При наданні адміністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза» забезпечується:

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

3.17.2 облаштування інформаційними стендами та/або 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;

3.17.3 надання суб’єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування;

3.17.4 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;

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

3.17.6 суб’єктам звернення, які звернулися до Центру «Віза» 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;

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

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

3.18. 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 вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

3.19. 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.

3.20. 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.

3.21. Центр «Віза» 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 «Віза»***

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 «Віза» на основі узгоджених рішень.

4.2. Адміністратор – це посадова особа виконкому Криворізької міської ради, яка надає адміністративні послуги або організовує їх надання шляхом взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

4.3. Адміністратор призначається на посаду та звільняється з неї відповідно до законодавства.

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

4.5. Кількість адміністраторів, які працюють у Центрі «Віза», визначається міською радою.

4.6. Основними завданнями (обов’язками) адміністратора Центру «Віза» є:

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

4.6.2 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»;

4.6.3 видача або забезпечення надсилання засобами поштового зв’язку (у тому числі, за бажанням суб’єкта звернення, кур’єром за додаткову плату), 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;

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

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

4.6.6 надання адміністративних, інших публічних послуг згідно з переліком що визначається рішенням міської ради, у тому числі адміністративних послуг в електронній формі з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

4.6.7 складання у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення заяв у електронній формі, їх друк і надання суб’єкту звернення для перевірки та підписання;

4.6.8 консультування суб’єктів звернення щодо отримання ними адміністративних послуг, що надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування;

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

4.6.10 розгляд справ про адміністративні правопорушення та накладання стягнень, відповідно до наданих повноважень.

4.7. Адміністратор Центру «Віза» має право:

4.7.1 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;

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

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

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

4.7.5 порушувати клопотання перед керівником Центру «Віза» щодо вжиття необхідних заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру «Віза».

4.8. Координацію дій, пов’язаних з функціонуванням Центру «Віза», здійснює заступник міського голови згідно з розподілом обов’язків.

4.9. Керівником Центру «Віза» є директор департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

4.10. Керівник Центру «Віза» відповідно до завдань, покладених на Центр «Віза»:

4.10.1 здійснює керівництво роботою Центру «Віза», несе персональну відповідальність за організацію його діяльності;

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

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

4.10.4 організовує інформаційне забезпечення роботи Центру «Віза», роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

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

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

4.10.7 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;

4.10.8 забезпечує визначення потреб у навчанні та навчання адміністраторів й інших осіб, на яких покладається виконання завдань адміністратора, зокрема до початку виконання (у тому числі тимчасово) посадових обов’язків адміністратора або після перерви в роботі понад три місяці в разі змін у порядку надання послуг, запровадження надання нових послуг;

4.10.9 виконує інші повноваження згідно з вимогами чинного законодавства України, Положенням, Регламентом Центру «Віза» та посадовою інструкцією.

4.11. Керівника Центру «Віза» призначає на посаду та звільняє з посади міський голова.

4.12. Адміністратори, посадові особи 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 «Віза»***

5.1. Центр «Віза» працює: понеділок, середа, п’ятниця з 8.30 до 17.00

години; вівторок, четвер з 8.30 до 20.00 години, без перерви, субота з 8.30 до 17.00 години, перерва з 12.30 до 13.00.

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; у суботу з 9.00 до 16.00 години, з перервою з 12.30 до 13.00; опрацювання документів – з 16.00 до 17.00 години.

5.3. Територіальні підрозділи та віддалені, у тому числі пересувні, 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 «Віза»***

6.1. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру «Віза» здійснює департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради.

6.2. Фінансування діяльності Центру «Віза» здійснюється коштом бюджету Криворізької міської територіальної громади.

6.3. Фінансування може здійснюватися і 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.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***