



**ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РІШЕННЯ**

Від 25.10.2018р. №2304
м. Вінниця

**Про внесення змін до Технічного
регламенту Центру адміністративних
послуг «Прозорий офіс»**

З метою упорядкування діяльності Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його відділень, визначення єдиних стандартів та вимог до обслуговування відвідувачів, технічного оснащення робочих місць працівників задіяних у забезпеченні організації надання адміністративних послуг у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його відділеннях, на підставі пункту б статті 27, статті 52, частини 6 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» у новій редакції згідно із додатком.
2. Департаменту адміністративних послуг міської ради забезпечити:
 - 2.1. виконання та постійний моніторинг дотримання вимог Технічного регламенту спеціалістами, в тому числі представниками виконавчих органів міської ради, органів державної виконавчої влади, організацій та служб, які здійснюють прийом відвідувачів у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його відділеннях;
 - 2.2. ознайомлення відповідних органів державної виконавчої влади, в тому числі місцевих та регіональних дозвільних органів, організацій та служб (учасників Центру) із цим рішенням;
 - 2.3. надання роз'яснень положень Технічного регламенту за запитами громадян, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності.
3. Визнати таким що втратило чинність рішення виконкому міської ради від 06.04.2017 року № 802 «Про внесення змін до Технічного регламенту Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс».
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника міського голови С.Тимощука.

Міський голова

С. Моргунов

Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс»

I. Загальні положення.

1.1. Технічний регламент Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» (надалі – Технічний регламент) є нормативним документом, який визначає єдині основні технічні вимоги до організації обслуговування відвідувачів у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» (надалі – Центр) та його відділеннях, оснащення робочих місць працівників, залучених до роботи Центру та його відділень, режиму роботи, санітарних та інших вимог.

1.2. Технічний регламент затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради. Скасування та внесення змін до цього Технічного регламенту здійснюється в порядку, визначеному для його затвердження, на підставі подання заступника міського голови згідно розподілу обов'язків.

1.3. Дотримання вимог цього Технічного регламенту є обов'язковим до виконання усіма учасниками Центру, керівниками відповідних органів і служб та працівниками, задіяними у забезпеченні обслуговування відвідувачів Центру та його відділень, незалежно від їх підпорядкованості.

1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання цього Технічного регламенту здійснює Департамент адміністративних послуг міської ради із залученням Департаменту соціальної політики міської ради, відділу звернень апарату міської ради та її виконкому, адміністративно-господарського відділу та Департаменту інформаційних технологій міської ради відповідно до типу питань та обсягу повноважень вказаних органів та підрозділів.

II. Основні вимоги до технічного оснащення Центру.

2.1. Загальна кількість робочих місць у Центрі та його відділеннях, задіяних у прийомі відвідувачів, визначається виходячи із переліку адміністративних та інших послуг, що надаються у Центрі, кількості учасників Центру, а також конструктивних особливостей приміщень Центру та його відділень, та має забезпечувати належне технічне та технологічне оснащення таких робочих місць.

2.2. Загальні вимоги до технічного оснащення робочого місця:

Меблі	Стіл, 2 тумби, крісло, стілець
Сейф	Індивідуальний сейф або металева шафа
Комп'ютер	Не нижче CPU 2,0 GHz, 2 Гб ОЗУ, Microsoft Windows 10 Professional, Монітор 19”, клавіатура, миша, відеокамера із аудіопристроєм

Принтер	Індивідуальний типу Canon Laser Shot LBP 1120, або Canon i-SENSYS LBP 2900, або Canon MF 4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn
Сканер	Типу Canon MF4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn. Додатково: для працівників, задіяних у реєстрації вхідної кореспонденції – типу швидкісний протяжний дуплексний
Копір	Типу БФП Canon MF4010 Series, або Canon i-SENSYS MF 216 dn, загальний
Мережева інфраструктура	Домен Windows, поштова система на базі MS Exchange, доступ до внутрішнього порталу на базі MS SharePoint, системи внутрішньої комунікації на базі MS OCS, доступ до спеціалізованих баз даних – на сторінках реєстрації «Прозорий офіс» та сторінки відповідного виконавчого органу міської ради, доступ до мережі Інтернет.
Резервне живлення	Індивідуальний ББЖ
Телефон	Індивідуальний (внутрішня АТС)
Система управління чергою	Основний термінал, індивідуальне табло з прив'язкою до робочого місця, програмне забезпечення системи
Система відео нагляду	Загальна
Бази даних	НАУ, каталог вулиць, довідники, електронна карта міста – загальний доступ; ДРРП, ЄДР – доступ відповідно до вимог законодавства (надається ДП «Національні інформаційні системи»), ДЗК - доступ відповідно до вимог законодавства (надається ДП «Центр Державного Земельного Кадастру»), Реєстр територіальної громади м. Вінниці (із доступом відповідно до компетенції), ЄДАРП (із доступом відповідно до компетенції)
Ідентифікатор	Індивідуальні із зазначенням найменувань органу, посади, прізвища, ім'я та по батькові працівника/керівника

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

- спеціалістами Центру шляхом надання консультацій;
- за допомогою інформаційних терміналів;
- шляхом розміщення необхідної інформації на зовнішньому сайті міської ради в мережі Інтернет;
- шляхом розміщення довідкової інформації у приміщеннях Центру та його відділень у місцях, доступних для відвідувачів.

2.4. Санітарні вимоги до приміщень Центру та його відділень:

2.4.1. Температура повітря в приміщеннях:

в зимово-осінній період – не нижче 18⁰С та не вище 22⁰С;

в весняно-літній період – не нижче 18⁰С та не вище 28⁰С;

2.4.2. Відносна вологість повітря: взимку – 30-45%, влітку – 30-65%;

2.4.3. Освітлення:

штучне освітлення робочих поверхонь при загальному освітленні – 300 лк;

коефіцієнт природного освітлення – 1,0%;

2.4.4. Вологе прибирання – щодня не менше 2-х разів із використанням мийних та дезінфікуючих засобів;

2.4.5. Генеральне прибирання – не рідше 1 разу на місяць із використанням мийних та дезінфікуючих засобів;

2.4.6. Очищення віконних поверхонь – не рідше 3-х разів на рік;

2.4.7. Наскрізне провітрювання приміщень – щоденно згідно погодинних умов роботи протягом: влітку – 25-35 хв., взимку – 5-10 хв.

2.5. Інші вимоги:

2.5.1. забезпечення доступу до приміщення Центру та робочих місць особам із 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 відділення (філії) банківської установи або терміналів для здійснення безготівкових платежів;

2.5.6. наявність та вільний доступ відвідувачів до книги скарг та пропозицій;

2.5.7. наявність засобів пожежогасіння та протипожежної сигналізації;

2.5.8. забезпечення автоматичного резервного живлення потужності не менше 50 кВт/год.

2.5.9. забезпечення приміщень засобами охоронної сигналізації або фізичною охороною.

III. Основні вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі.

3.1. Органи та посадові особи, задіяні у роботі Центру:

3.1.1. Із питань безпосереднього обслуговування відвідувачів із застосуванням електронної системи управління чергою:

- Департамент адміністративних послуг міської ради (адміністратори, спеціалісти, державні реєстратори);

- Відділ звернень апарату міської ради та її виконкому (адміністратор);
- Виконавчі органи міської ради, представники державних органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств (відповідно переліку послуг, що надаються через Центр та його відділення);

- Місцеві та регіональні дозвільні органи, та органи державної виконавчої влади (консультанти згідно укладених договорів про співробітництво, розпорядчих актів відповідних органів);

3.1.2. Із питань забезпечення обслуговування особистого прийому керівниками міської ради та її виконкому, виконавчих органів міської ради:

- Відділ звернень (керівник, заступник керівника);
- Помічники керівників.

3.1.3. Із питань реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції:

- Відділ звернень апарату міської ради та її виконкому (канцелярія, адміністратор, спеціалісти);

- Департамент адміністративних послуг міської ради (адміністратори в частині звернень про видачу дозвільних документів; державні реєстратори – відповідно до вимог Законів України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань» та «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень»).

3.1.4. Із питань організації роботи електронної системи управління чергою, перепускної системи, попереднього консультування:

- Департамент адміністративних послуг міської ради (спеціалісти).

3.2. Прийом відвідувачів у Центрі та його територіальних відділеннях (крім прийому адміністраторами на віддалених робочих місцях Центру) здійснюється виключно із застосуванням електронної системи управління чергою.

3.2.1. Реєстрація у електронній системі управління чергою має забезпечувати автоматизовані розподіл черги за напрямками роботи Центру та черговість прийому відвідувачів відповідними спеціалістами.

Реєстрація у електронній системі управління чергою має забезпечувати відвідувача інформацією про:

- найменування Центру, його територіального відділення;
- дату та час реєстрації;
- порядковий номер у системі;
- питання (найменування органу), що є предметом звернення;
- робочі місця, на яких здійснюватиметься прийом;
- загальну кількість відвідувачів у черзі з предмету звернення.

3.2.2. Електронна система управління чергою має забезпечувати можливість попереднього запису.

3.2.2.1. Попередній запис забезпечується:

- за особистим звернення відвідувача до адміністратора (спеціаліста) Центру або його територіального відділення;

- по телефону;

- за допомогою відповідного сервісу на офіційному веб-сайті міської ради в мережі Інтернет.

3.2.2.2. Попередній запис здійснюється із ідентифікацією особи (прізвище, ім'я, по батькові) за відповідним напрямком питання, що є предметом звернення, із зазначення запланованої дати та часу прийому, та відображається у іменному реєстраційному талоні.

Попередній запис здійснюється у Центрі та кожному його територіальному відділенні окремо.

Прийом відвідувача, що звертається за попереднім записом, здійснюється виключно за пред'явленням документа, що посвідчує його особу та іменного реєстраційного талону.

3.2.2.3. Кількість відвідувачів, що реєструються за попереднім записом, за кожним окремим напрямком питання, яке є предметом звернення, не повинно перевищувати двох осіб на кожну робочу годину прийому відповідного робочого місця.

Залежно від специфіки питання, що є предметом звернення, за узгодженим рішенням керівника органу, спеціалісти якого забезпечують прийом відвідувачів, та керівника Центру (його територіального відділення) зазначені у абзаці першому цього пункту обмеження можуть бути змінені або скасовані. Таке рішення не повинно погіршувати стан обслуговування відвідувачів, що звернулись до Центру без попереднього запису, та своєчасний прийом відвідувачів, записаних попередньо раніше.

3.3. Основні вимоги до режиму роботи Центру та його відділень:

3.3.1. *Режим роботи центрального відділення Центру та територіального відділення «Замостя»:*

3.3.1.1. Час прийому відвідувачів:

- понеділок з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - вівторок з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - середа з 09.00 год. до 19.00 год., без перерви (з 17.00 до 19.00 – працівники департаменту адміністративних послуг міської ради);
 - четвер з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - п'ятниця з 09.00 год. до 16.00 год., без перерви;
 - субота з 09.00 год. до 14.00 год., без перерви (працівники департаменту адміністративних послуг міської ради);
- вихідні дні – неділя, святкові та неробочі дні.

3.3.1.2. Час опрацювання/передання документів – понеділок, вівторок, четвер з 17.00 год. до 18.15 год., середа - з 19.00 год. до 20.00 год., п'ятниця з 16.00 год. до 17.00 год., субота з 14.00 год. до 15.00 год.

3.3.2. *Режим роботи територіальних відділень «Вишенька» та «Старе місто»:*

3.3.2.1. Час прийому відвідувачів:

- понеділок з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - вівторок з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - середа з 09.00 год. до 19.00 год., без перерви (з 17.00 до 19.00 – працівники департаменту адміністративних послуг міської ради);
 - четвер з 09.00 год. до 17.00 год., без перерви;
 - п'ятниця з 09.00 год. до 16.00 год., без перерви;
- вихідні дні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

3.3.2.2. Час опрацювання/передання документів – понеділок, вівторок, четвер з 17.00 год. до 18.15 год., середа - з 19.00 год. до 20.00 год., п'ятниця з 16.00 год. до 17.00 год.

3.3.3. *Режим роботи адміністраторів на віддалених робочих місцях Центру:*

3.3.3.1. Час прийому відвідувачів (прийом/видача документів, консультування):

- понеділок з 09.00 год. до 17.00 год., перерва з 13.00 год. до 14.00 год.;
 - вівторок з 08.00 год. до 17.00 год., перерва з 13.00 год. до 14.00 год.;
 - середа з 09.00 год. до 18.00 год., перерва з 13.00 год. до 14.00 год.;
 - четвер з 10.00 год. до 19.00 год., перерва з 13.00 год. до 14.00 год.;
 - п'ятниця з 09.00 год. до 16.00 год., перерва з 13.00 год. до 14.00 год.;
- вихідні дні – субота, неділя, святкові та неробочі дні.

3.3.4. Обідня перерва для працівників *Центру та його відділень* – 1 год. після початку четвертої години роботи почергово залежно від кількості відвідувачів у черзі.

3.3.5. Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 2 хвилин.

3.3.6. Час опрацювання звернення (одного відвідувача):

- середній – 10 хвилин;
- максимальний – 20 хвилин.

3.3.7. Час технічної перерви робочого місця – 1 раз на 2 години не більше 10 хвилин.

3.3.8. Час очікування в черзі відвідувачем – керівники та працівники, задіяні у роботі Центру та його відділень, зобов'язані вживати заходів до максимального зменшення часу очікування відвідувачами в черзі.

3.3.9. Години прийому відвідувачів у відділеннях Центру по окремим видам адміністративних послуг можуть бути розширені відповідно до специфіки діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, які є учасниками Центру.

3.4. Реєстрація звернень:

3.4.1. З питань повноважень міської ради та її виконавчих органів – відповідно до затвердженої Інструкції з діловодства в секретаріаті міської ради, апараті міської ради, виконавчих органах міської ради за допомогою відповідних програмних засобів (Реєстраційно-облікова система «Прозорий офіс», система електронного документообігу виконавчого комітету), в тому числі із урахуванням вимог, визначених спеціальними законами;

3.4.2. З питань повноважень державних органів, комунальних підприємств та служб – на Внутрішньому порталі міської ради за допомогою відповідних програмних засобів, в тому числі із урахуванням вимог, визначених спеціальними законами.

3.4.3. Усі звернення з питань державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців здійснюються державними реєстраторами із урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців».

3.4.4. Усі звернення з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень здійснюються державними реєстраторами із урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень».

3.5. Вимоги до забезпечення відвідувачів бланками типових документів:

Бланки типових документів (форми заяв, реєстраційних карток, декларацій тощо), інформаційні матеріали щодо переліків послуг, порядків та умов їх отримання надаються відвідувачам безоплатно працівниками, задіяними на прийомі відвідувачів у Центрі та його відділеннях.

3.6. Враховуючи Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», посадові особи міської ради, посадові та службові особи органів державної виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, установ і організацій, що ведуть прийом громадян в Центрі, зобов'язані дотримуватись вимог суворого ділового стилю (дрес-коду):

3.6.1. Чоловіки - діловий костюм темних, наближених до чорного, кольорів з краваткою, сорочка білого кольору; працівники департаменту адміністративних послуг міської ради – фірмові галстуки і бейджі;

3.6.2. Жінки - діловий костюм, сарафан, спідниця класичного крою, брюки, жилет, кофта темного (наближеного до чорного) кольору, в поєднанні з блузою або сорочкою білого кольору; працівники департаменту адміністративних послуг міської ради – фірмові шийні хустки/галстуки і бейджі.

IV. Відповідальність за недотримання Технічного регламенту.

4.1. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові особи міської ради несуть дисциплінарну та іншу юридичну відповідальність у порядку та відповідно до вимог діючого законодавства.

4.2. За недотримання вимог цього Технічного регламенту посадові та службові особи органів державної виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, установ і організацій, задіяні у роботі Центру, несуть встановлену законодавством юридичну відповідальність.

Директор Департаменту адміністративних послуг міської ради, керівники Центру та його відділень у випадку виявлення порушень цього Технічного регламенту з боку осіб, зазначених у абзаці 1 цього пункту, мають право звернутись до відповідного органу, підприємства чи організації із вимогою про притягнення винних до відповідальності та заміни працівника (представника) на іншу особу.

В.о. керуючого справами виконкому

С. Чорнолуцький

Департамент адміністративних послуг міської ради

Закревська Наталія Петрівна

Начальник відділу – адміністратор відділу надання адміністративних послуг №1