

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ГОРЛОВКА

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

главы администрации

04.05.2015 г. № 124-р

г. Горловка

Об утверждении Временного

регламента Центра административных

услуг администрации города Горловка

С целью урегулирования взаимоотношений Центра административных услуг администрации города Горловка с субъектами обращений и субъектами предоставления административных услуг в переходный период, руководствуясь пунктом 2.4 Положения об администрации города Горловка

Утвердить Временный регламент Центра административных услуг администрации города Горловка (прилагается).

Глава администрации А.И.ДАРКОВСКИЙ

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Распоряжение главы  администрации города Горловка  04.05.2015 № 124-р |

**ВРЕМЕННЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Центра административных услуг администрации города Горловка**

**1. Общая часть**

1.1. Временный регламент Центра административных услуг администрации города Горловка (далее - Временный регламент) определяет порядок организации и взаимодействия Центра административных услуг администрации города Горловка (далее - Центр) с субъектами обращения и субъектами предоставления административных услуг, при предоставлении таких услуг через Центр.

1.2. Основными задачами Центра являются:

- построение эффективной системы предоставления административных услуг;

- повышение уровня комфортности получения гражданами и юридическими лицами общественно значимых административных услуг;

- повышение качества и доступности административных услуг;

- предотвращение коррупции, устранение посредничества при предоставлении услуг;

- снижение административных барьеров;

- повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения административных услуг;

- привлечение новых субъектов предоставления административных услуг для реализации принципа «единого окна»;

- освещение в средствах массовой информации деятельности Центра.

1.3. Предоставление административных услуг в Центре осуществляется с соблюдением следующих принципов:

- доступности и удобства для субъектов обращения;

- открытости и прозрачности;

- оперативности и своевременности;

- доступности информации о предоставлении административных услуг;

- качества предоставляемых услуг;

1.4. Центр в своей деятельности руководствуется Конституцией Донецкой Народной Республики, указами и распоряжениями Главы Донецкой Народной Республики и иными правовыми актами Донецкой Народной Республики, приказами и распоряжениями главы администрации города Горловка, Положением об администрации города Горловка, Положением о Центре административных услуг, настоящим Временным регламентом.

2

**2. Помещение, в котором размещается Центр**

2.1. Центр размещается на первом этаже здания администрации города Горловка, которое является удобным для субъектов обращения, с развитой транспортной инфраструктурой.

На входе в Центр размещена информационная вывеска с наименованием Центра.

Вход в здание администрации города Горловка оборудован пандусом для лиц с ограниченными физическими возможностями.

2.2. Прием субъектов обращений в Центре осуществляется согласно графика.

График приема граждан субъектами предоставления административных услуг в Центре утверждается ежеквартально распоряжением главы администрации города с учетом режима работы администрации города Горловка.

2.3. Помещение Центра делится на открытую и закрытую части.

В открытой части осуществляется прием, консультирование, информирование и обслуживание субъектов обращения работниками Центра и субъектами предоставления административных услуг.

Субъекты обращения имеют беспрепятственный доступ к этой части Центра.

Открытая часть включает:

- зону приема;

- зону информирования и ожидания;

- зону обслуживания.

Открытая часть размещается на первом этаже здания.

Закрытая часть предназначена исключительно для обработки документов, почты, предоставления консультаций с использованием телефонной связи, а также сохранения документов, дел, журналов учета/регистрации (размещения архива).

Вход в закрытую часть Центра субъектам обращения запрещается.

2.4. Зона приема находится при входе в помещение Центра. В ней осуществляется общее информирование и консультирование субъектов обращения по вопросам работы Центра.

Зона приема оборудована автоматизированной системой управления очередью, системой звукового информирования, телефонной связью и обеспечена канцелярскими принадлежностями для заполнения субъектами обращения необходимых документов.

2.5. Зона информирования и ожидания оборудована всем необходимым для ознакомления субъектов обращения с порядком и условиями предоставления административных услуг.

В зоне информирования и ожидания размещены информационные стенды, информационные папки по вопросам предоставления административных услуг.

Зона информирования и ожидания размещена в просторном помещении и оборудована в достаточном количестве стульями, мягкой мебелью, детским уголком, системой звукового информирования.

3

2.6. Зона обслуживания создана по принципу открытости размещения рабочих мест.

Каждое рабочее место для приема субъектов обращения имеет информационное табло с номером стола и табличку с указанием структурного подразделения, учреждения, организации, осуществляющей прием граждан.

2.7. Общая площадь зоны обслуживания, информирования и ожидания имеет достаточно пространства для обеспечения удобных и комфортных условий для приема субъектов обращения и работы Центра.

2.8. На информационных стендах размещена информация, в частности:

- наименование Центра, его местонахождение, номера телефонов для справок, адрес электронной почты;

- график работы Центра (приемные дни и часы, выходные дни);

- общественно значимые объявления, касающиеся жизнедеятельности города;

- перечень административных услуг, которые предоставляются через Центр (в текущем квартале);

- сопутствующие услуги, предоставляемые в помещении Центра.

2.9. В информационных папках (буклетах), находящихся в доступных местах и удобном для субъектов обращений месте, расположенных в зоне приема (рецепшен) и зоне информирования и ожидания размещена следующая информация:

- перечень административных услуг;

- образцы заполнения бланков;

- положение о Центре;

- временный регламент Центра.

2.10. Субъекты предоставления административных услуг обязаны обеспечить Центр исчерпывающей информацией, необходимой для размещения на стендах и информационных папках, с целью ознакомления субъекта обращения по вопросам получения административной услуги без посторонней помощи.

**3. Управление очередью в Центре**

3.1. С целью обеспечения удобства и оперативности обслуживания субъектов обращения в Центре принимаются меры для предотвращения образования очереди, а в случае ее образования - для управления очередью.

3.2. Субъект обращения, с помощью автоматизированной системы управления очередью, регистрируется через терминал, получает соответствующий номер в очереди и ожидает прием к субъекту предоставления административной услуги.

3.3. В случае выхода из строя автоматизированной системы управления очередью, Центр осуществляет управление очередью другим способом, гарантируя соблюдение принципа равенства субъектов обращения.

4

**4. Прием заявлений и других документов в Центре**

4.1. Прием от субъекта обращения заявления и документов, необходимых для предоставления административной услуги (далее – входящий пакет документов), и возврата документов с результатом предоставления административной услуги (далее - исходящий пакет документов) осуществляется уполномоченными должностными лицами структурных подразделений, учреждений, организаций в Центре.

4.2. Субъект обращения имеет право подать входящий пакет документов в Центре лично или через уполномоченного представителя.

В случае если входящий пакет документов подается уполномоченным представителем субъекта обращения, предъявляются документы, удостоверяющие личность представителя и его полномочия.

4.3. Уполномоченное должностное лицо Центра проверяет соответствие входящего пакета документов определенным требованиям, в случае необходимости оказывает помощь субъекту обращения в заполнении бланка заявления. В случае, когда субъект обращения допустил неточности или ошибки при заполнении бланка заявления, ему сообщают о выявленных недостатках и оказывают необходимую помощь в их устранении.

4.4. Субъект обращения несет персональную ответственность за предоставление недостоверной информации и документов.

4.5. Субъект предоставления административной услуги, при получении входящего пакета документов обязан уведомить субъекта обращения о сроках предоставления административной услуги и передачи ему исходного пакета документов.

4.6. Главный специалист Центра осуществляет регистрацию входящего пакета документов путем внесения данных в журнал регистрации. После внесения данных делу присваивается номер, по которому осуществляется его идентификация и который фиксируется на бланке заявления.

**5. Обработка дел (входящего пакета документов)**

5.1. После совершения действий, предусмотренных пунктом 4 настоящего Временного регламента, главный специалист Центра обязан безотлагательно, но не позднее следующего рабочего дня, принять меры по передаче дела в бумажной форме субъекту предоставления административной услуги, о чем делается отметка в журнале регистрации.

5.2. Контроль за соблюдением субъектами предоставления административных услуг сроков рассмотрения дел и подготовки исходящего пакета документов осуществляется главным специалистом Центра.

5

5.3. Субъект предоставления административной услуги обязан:

- своевременно информировать Центр о препятствиях в соблюдении срока рассмотрения дела и подготовки исходящего пакета документов, других проблемах, возникающих при рассмотрении дела;

- предоставлять информацию на устный или письменный запрос (в том числе путем направления в адрес электронной почты) уполномоченного должностного лица Центра о ходе рассмотрения дела.

**6. Передача исходящего пакета документов субъекту обращения**

6.1. Субъект предоставления административной услуги в кратчайшие сроки, но не позднее определенного срока формирует исходящий пакет документов и в телефонном режиме уведомляет субъекта обращения.

6.2. Исходящий пакет документов передается субъекту обращения лично под подпись (в том числе его уполномоченному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и/или удостоверяющий его полномочия. Информация о дате получения исходного пакета документов субъектом обращения сохраняется в материалах дела.

6.3. В случае неполучения исходящего пакета документов в Центре в течение двух месяцев соответствующие документы передаются для архивного хранения.

6.4. В случае, когда административная услуга предоставляется безотлагательно, субъект предоставления административной услуги, ответственный за прием граждан в Центре регистрирует информацию о результате рассмотрения дела в журнале, немедленно формирует исходящий пакет документов и передает его субъекту обращения.

6.5. Все материалы дела хранятся у субъекта предоставления административной услуги.

6.6. Ответственность за несвоевременное и ненадлежащее предоставление административных услуг несут субъекты предоставления таких услуг в пределах полномочий.

Управляющий делами администрации Н.Ю.Ботвина

Временный регламент Центра административных услуг администрации города Горловка подготовлен Центром административных услуг администрации города Горловка

Заведующий Центром

административных услуг Е.В.Дейнека