

РЕГЛАМЕНТ
Управління "Центр надання адміністративних послуг"
виконавчого комітету Вишневої міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи управління "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Вишневої міської ради (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, Постанови Кабінету Міністрів України № 588 від 01.08.2013 року "Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг", Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні".

Цей Регламент встановлює порядок діяльності Управління "Центр надання адміністративних послуг" виконавчого комітету Вишневої міської ради (далі – Центр, ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) Центру, віддалених робочих місць (далі-адміністратор), реєстраторів та спеціалістів Відділу реєстрації та зняття з реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням сесії Вишневої міської ради.

1.2. Надання адміністративних послуг у Центрі, (територіальних підрозділах, віддалених чи мобільних робочих місцях) здійснюється з дотриманням таких принципів:

- принцип "орієнтації на замовника" – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів центру надання адміністративних послуг із замовниками та забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення;

- принцип "найменшої дії" – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі втрати трудових, матеріальних, часових тощо ресурсів);

- принцип "зворотного зв'язку" – можливість отримання замовником інформації через мережу Інтернет про види адміністративних послуг та нормативне законодавство в сфері надання адміністративних послуг;

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

- рівності перед законом;

- відкритості та прозорості;

- захищеності персональних даних;

- неупередженості та справедливості.

1.3. Основні терміни, які використовуються в цьому Регламенті, вживаються в значенні наведених у Законах України "Про адміністративні послуги", "Про місцеве самоврядування в Україні".

Інші терміни, що використовуються у цьому Регламенті, вживаються у такому значенні:

- інформаційна картка адміністративної послуги - документ, у якому міститься інформація про адміністративну послугу для замовників;

- технологічна картка адміністративної послуги - документ, що містить інформацію про порядок опрацювання заяви на надання адміністративної послуги і є документом для використання суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністраторів та учасників Центру.

Інформаційні та технологічні картки затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, органом, якому вона підпорядковується.

У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник структурного підрозділу суб'єкту надання адміністративних послуг, послуги якого надаються через Центр, своєчасно інформує про це начальника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток.

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників Центру, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

Вхід до Центру, у разі потреби, повинен бути облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

За потреби, на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.2. Приміщення Центру, за потреби, поділяється на відкриту та закриту частини.

2.2.1. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

2.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина. Вхід до закритої частини Центру, якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У Центрі створюється сектор інформування (рецепція) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Центру.

2.4. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується: розміщення інформаційних стендів, термінали, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, облаштування місцями для очікування а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

2.6. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру і її площа повинна становити не менше 50 кв. метрів.

2.8. На прилеглий до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.9. У приміщеннях Центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

3. Вимоги до розміщення інформації

3.1. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи. Графік роботи Центру та режим роботи учасників Центру затверджується органом, що утворив Центр.

3.2. У приміщенні Центру, за місцем розташування віддалених робочих місць адміністраторів на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи Центру;
- перелік адміністративних послуг, які надаються Центром;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса, поштовий індекс Центру;
- номери довідкових телефонів Центру;
- адреса веб-сайту, факс, електронна пошта Центру;
- положення про Центр та Регламент Центру;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;
- порядок оскарження адміністративних актів, отриманих через Центр;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його телефону.

3.3. У Центрі може розміщуватись також інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:

- строків надання адміністративних послуг;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування електронною системою керування чергою (у разі її наявності).

3.4. Перелік адміністративних послуг, які надаються у Центрі та через віддалені робочі місця адміністраторів, має розміщуватись у доступному та зручному для замовників місці.

3.5. Формуляри (бланки) заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та/або в інформаційному підрозділі Центру (у разі його утворення), та/або видаються адміністраторами, представниками суб'єкта надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

3.6.Адміністратор відповідає за наповнення та поновлення інформації про діяльність Центру на веб-сторінці міської ради, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3.7.Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центру у спосіб аналогічний до способу звернення.

3.8.Адміністратор Центру:

- здійснює контроль за виконанням звернень замовників, відслідковує своєчасність надання адміністративних послуг;

- веде облік кількості відвідувачів Центру за видами адміністративних послуг, електронний реєстр та журнал реєстрації адміністративних послуг, облік скарг та рішень по ним;

- розміщує та оновлює матеріали на інформаційному стенді, офіційному Веб-сайті.

4.Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

4.1.Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

4.2.Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

4.3.Начальник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

4.4.У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також начальника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

5.Консультавання замовників в Центрі

5.1.У Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

5.2.У інформаційному підрозділі Центру або у посадовій особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;

- інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

- вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);

- іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у ЦНАП.

5.3. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив Центр, де розміщується інформація, зазначена у пункті 3.2 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

5.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

5.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.

6. Керування чергою у Центрі

6.1.3 метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі та віддалених робочих місцях вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

6.2. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

6.3. Попередній запис може здійснюватися через особисте звернення до Центру та/або засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.4. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися через попередній запис, здійснюється у визначені начальником Центру години.

6.5. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

7. Робота з документами

7.1. Прийняття заяви та інших документів у Центрі.

7.1.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у Центрі або віддалених місцях для роботи адміністраторів ЦНАП.

7.1.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центр та через віддалене робоче місце адміністратора особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

7.1.3. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його/її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

7.1.4.Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами відповідно до інформаційних карток.

7.1.5.Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

7.1.6.Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

7.1.7.Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

7.1.8.Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

7.1.9.Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

7.1.10.Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

Реєстрація вхідного пакету з недоліками (за наполегливим рішенням суб'єкта звернення) реєструється лише за умови підпису суб'єктом звернення опису вхідного пакету документів для отримання адміністративної послуги.

7.1.11.При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

7.1.12.Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр або віддалені робочі місця адміністраторів із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

7.1.13. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

7.1.14. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

7.1.15. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

7.2. Опрацювання справи (вхідного пакета документів).

7.2.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 7.1. цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

7.2.2. Передача справ у паперовій формі від Центру виконавцям здійснюється у порядку визначеному органом, що прийняв рішення про утворення Центру.

7.2.3. Передача справ виконавцям здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором Центру.

7.2.4. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.2.5. Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру.

7.2.6. Адміністратор Центру у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі.

7.2.7. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (не задовільного) для замовника рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від замовника додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право замовника на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від замовника здійснюється лише через Центр.

7.3. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

7.3.1. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

7.3.2. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта

звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

7.3.3.У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

7.3.4.Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на керівника та адміністраторів Центру.

7.3.5.Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

7.3.6.Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник Центру.

7.3.7.У Центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, який прийняв рішення про утворення Центру. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

7.3.8.У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

7.3.9. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

8.Оскарження дій (бездіяльності) учасників Центру

8.1.Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність учасників Центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності, відповідно до чинного законодавства.

Скарги на дії чи бездіяльність адміністратора або інших учасників Центру розглядаються його начальником. Скарги на дії чи бездіяльність начальника Центру та адміністраторів віддалених робочих місць розглядаються міським головою у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

8.2.Начальник Центру розглядає скаргу в терміни, передбачені Законом України "Про звернення громадян". Начальник Центру вчиняє всі необхідні дії для виконання рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення. Копія рішення за скаргою передається адміністратору для здійснення обліку.

9.Оскарження адміністративного акту, отриманого через Центр

9.1.Скаргу на адміністративний акт може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення акта до відома замовника послуги. Скарга, подана з порушенням строків, залишається без розгляду.

9.2.Скарга розглядається в терміни, передбачені Законом України "Про звернення громадян". Копія рішення за скаргою передається адміністратору для здійснення обліку.

Міський голова



І.В.Діков