

РЕГЛАМЕНТ

структурного підрозділу Центр надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Вишневої міської ради

Загальні положення

1. Регламент структурного підрозділу Центр надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Вишневої міської ради (надалі – Регламент) визначає порядок організації роботи структурного підрозділу (надалі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодію з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, рішеннями виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови міста Вишневе, Положенням про ЦНАП та цим Регламентом.

3. У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному у Законах України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

1. Верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності.
2. Стабільності.
3. Рівності перед законом.
4. Відкритості та прозорості.
5. Оперативності та своєчасності.
6. Доступності інформації про надання адміністративних послуг.
7. Захищеності персональних даних.
8. Раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.
9. Неупередженості та справедливості.
10. Доступності та зручності для суб'єктів звернення.

Вимоги до приміщення, у якому розміщується ЦНАП

5. ЦНАП розміщується у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

6. На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.

7. Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

8. На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення; на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

9. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

10. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП.

11. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до відкритої частини ЦНАП.
12. Відкрита частина містить:
 1. Сектор прийому.
 2. Сектор інформування.
 3. Сектор очікування.
 4. Сектор обслуговування.
13. Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.
14. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).
15. Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.
16. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах ніж відкрита частина.
17. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП та у ньому здійснюється загальне інформування і консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.
18. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.
19. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали у зручному для перегляду місці, які містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.
20. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.
21. Сектор очікування розміщується у просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня, та облаштовується у достатній кількості стільцями, кріслами тощо.
22. Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, які мають проблеми з зором.
23. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць.
24. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку з зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП.
25. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних і комфортних умов для прийому суб'єктів звернення та роботи адміністраторів ЦНАП і становить не менш як 50 кв. м.
26. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:
 1. Найменування ЦНАП, номери телефонів для довідок, факсу, адреса веб-сторінки, електронної пошти.
 2. Графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні).
 3. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг.
 4. Строки надання адміністративних послуг.
 5. Бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення.
 6. Платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг.
 7. Супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП.
 8. Прізвище, ім'я, по батькові начальника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти.
 9. Користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності).
 10. Користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності).
 11. Положення про ЦНАП.

12. Регламент ЦНАП.

27. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).

28. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

29. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах з вільним доступом до них суб'єктів звернення.

Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

30. Інформаційні і технологічні картки розробляються ЦНАП та затверджуються відповідно до вимог чинного законодавства України.

31. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з начальником ЦНАП та/або органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.

32. Орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також начальник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

33. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також начальника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

Порядок роботи Центру надання адміністративних послуг

34. При зверненні замовника до Центру, адміністратор Центру з'ясовує причину звернення особи та інформує її щодо подальших дій в межах Центру. Також за необхідності: консулює замовників щодо структури та роботи Центру; допомагає замовникам у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у випадку їх запровадження); надає іншу первинну допомогу, яка пов'язана із одержанням адміністративних послуг.

35. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги з компетенції Центру та повернення вихідного пакету документів здійснюється виключно в Центрі.

36. Замовник має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, в тому числі через представника, або шляхом використання поштового зв'язку.

37. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження.

38. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами Центру, представниками суб'єктів надання адміністративних послуг відповідно до опису робочого місця.

39. Якщо адміністративна послуга, яку бажає отримати замовник, надається невідкладно, вхідні пакети документів приймаються безпосередньо працівником Центру, до компетенції якого належить опрацювання та вирішення даної категорії справ.

40. Згідно з описом робочого місця за дорученням начальника Центру, посадові, службові особи суб'єкта надання адміністративних послуг при виникненні необхідності приймають вхідні пакети документів незалежно від компетенції власного адміністративного органу. У таких випадках вони зобов'язані здійснювати всі дії, передбачені Регламентом.

41. Адміністратор/представник суб'єкта надання адміністративних послуг надає формуляри (бланки) необхідних заяв замовникові, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні уточнення, поправки. У випадку, якщо замовник допустив неточності або помилки при заповненні формуляру (бланку)

заяви, адміністратор представник суб'єкту надання адміністративних послуг пропонує виправити їх та надає необхідну допомогу.

42. Адміністратор/представник суб'єкту надання адміністративних послуг під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для замовника способи його повідомлення про результати вирішення справи, а також бажаний спосіб передачі замовнику вихідного пакету документів, про що зазначається у листі проходження справи та/або електронному реєстрі.

43. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор, представник суб'єкту надання адміністративних послуг зобов'язаний не пізніше наступного дня надіслати особі опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

44. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор/представник суб'єкта надання адміністративних послуг виявив факти відсутності необхідного документу у вхідному пакеті документів та/або неповноту відомостей, адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративних послуг за вибором замовника або реєструє вхідний пакет документів, або повертає документи замовнику без реєстрації.

45. 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.

46. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративних послуг формує справу у паперовому та електронному вигляді, при необхідності здійснює її копіювання та/або сканування.

Організація черги у Центрі

47. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування замовників у Центрі вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для регулювання черги.

48. У разі запровадження системи електронного керування чергою фізичні та юридичні особи, які мають намір одержати адміністративну послугу у Центрі, зобов'язані зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом. Система електронного керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

49. Працівник (адміністратор) Центру забезпечує надання замовникам інформації про правила користування системою електронного керування чергою, а за потреби – допомагає у користуванні системою.

50. За відсутності системи електронного керування чергою у Центрі забезпечується ведення журналу прийому відвідувачів, у якому може здійснюватися попередній запис замовників на певну визначену дату та час, за бажанням особи.

51. У випадку відсутності системи електронного керування чергою Центр може використовувати також інші інструменти керування чергою, відповідно до принципу рівності замовників.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

52. Після вчинення дій, передбачених у пунктах 34-45 цього Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка у реєстраційно-контрольній картці

з зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано.

53. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня через доставку працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

54. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання до реєстраційно-контрольної картки з зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи.

55. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюють адміністратори, відповідно до розподілу обов'язків за дорученням начальника ЦНАП. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратор, представник суб'єкту надання адміністративних послуг.

56. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

1. Своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи.

2. Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі через надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи.

57. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше адміністративними органами, виконавець забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі замовника адміністративної послуги.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

58. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів, здійснює його реєстрацію та передає його до ЦНАП відповідно до реєстру.

59. Адміністратор невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

60. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

61. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається у матеріалах справи.

62. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку.

63. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку у ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

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

65. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та у межах повноважень адміністратори і начальник ЦНАП.

66. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги зберігається у ЦНАП.

67. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

Оскарження результатів надання адміністративних послуг

68. Замовник адміністративної послуги має право подати скаргу на отриманий через Центр результат надання адміністративної послуги до адміністративного органу, вищого відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

69. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома замовника. Скарга, подана з порушенням строків, залишається без розгляду.

70. Замовник має право подати скаргу на результат надання адміністративної послуги до Центру або безпосередньо до вищого адміністративного органу.

71. Скарга, яка подається у Центр, підлягає реєстрації у встановленому Регламентом порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом з матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

72. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути та вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України, та забезпечити передання рішення у Центр для доведення до відома скаржника.

73. У випадку, якщо особа подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через Центр, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до Центру протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати Центр про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів ЦНАП

74. У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та/або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

75. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів 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.

76. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів Центру є начальник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Центру є міський голова, перший заступник та заступники міського голови, згідно з розподілом функціональних обов'язків.

77. Начальник Центру розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, начальник має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги.

78. Рішення за скаргою не пізніше наступного дня з моменту його прийняття передається адміністратору Центру, який здійснює його реєстрацію та не пізніше наступного дня надсилає відповідь особі.

79. 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.

Міський голова

І.В. Діков