

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Славутицької міської ради

Загальна частина

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Славутицької міської ради (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр та цим Регламентом.

Режим роботи Центру

5. З метою забезпечення зручних умов надання адміністративних

послуг суб'єктам звернень, Центр працює за наступним графіком:

понеділок	-	з 10.00 до 18.00 години;
вівторок	-	з 10.00 до 18.00 години;
середа	-	з 10.00 до 18.00 години;
четвер	-	з 10.00 до 20.00 години;
п'ятниця	-	з 10.00 до 17.00 години;
субота	-	з 10.00 до 15.00 години.
неділя	-	вихідний

Прийом суб'єктів звернення відбувається без перерви на обід.

6. За наявності обґрунтованих підстав, за відповідним поданням керівника Центру, окремим розпорядженням міського голови може тимчасово встановлюватися інший графік роботи Центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

7. Центр розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці.

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

Вхід до Центру, який має сходи повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення, а також місцем для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

8. На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

9. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому поверсі будівлі

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах ніж відкрита частина.

10. Сектор прийому (рецепція) облаштований при вході до приміщення ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

11. Сектор інформування облаштований з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщені інформаційні стенди (постери, плакати, а також інформаційний термінал (в разі наявності), що містить актуальну, вичерпану інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

12. Сектор очікування розміщується у просторому приміщенні та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

13. У приміщенні Центру створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору.

14. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому та видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця.

Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

15. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація зокрема про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреса веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру, який затверджується органом, який утворив Центр;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, що надаються в приміщенні Центру
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- положення про Центр
- регламент Центру
- інформація щодо можливостей отримання послуг онлайн в електронному вигляді.

16. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр розміщений у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці в тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

17. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг розміщуються на веб-сайті Центру.

18. У разі надання адміністративних послуг через Центр консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб'єктів надання адміністративних послуг) виключно у Центрі.

Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг

19. Орган, що утворив відділ, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

20. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це

керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Інформаційне забезпечення Центру

21. Інформаційне забезпечення з питань графіків прийому, переліку послуг, процедури надання адміністративних послуг, порядку та умов обслуговування у Центрі, тощо здійснюється за допомогою адміністратора рецепції, інформаційних стендів, веб-сайту ЦНАП, друкованих засобів масової інформації тощо.

Адміністратор рецепції також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

22. На офіційному веб-сайті Центру розміщується інформація, зазначена в пункті 15 цього Регламенту та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

23. Інформація, яка розміщується у приміщення Центру та на офіційному веб-сайті, повинна бути актуальною і повною. Інформація на офіційному веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

24. 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, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

Керування чергою

25. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги.

26. У Центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора та державного реєстратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру, з використанням телефонного зв'язку, електронної реєстрації на вебпорталі Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години.

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

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

28. Прийняття від суб'єктів звернення заяви та інших документів необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

У випадках передбачених законодавством, а також на вимогу суб'єкта звернення адміністратор або державний реєстратор Центру складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб'єкту звернення для перевірки та підписання.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації місця їх проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються з місцезнаходження таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

29. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

30. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

31. У разі коли вхідний пакет подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

32. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

33. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

34. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом із проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складання.

Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

35. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакету документів (особисто, засобами поштового зв'язку, у тому числі кур'єром за додаткову плату, або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та /або електронній формі.

36. Адміністратор Центру 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 пакета документів.

37. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

38. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор Центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

39. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

40. Після вчинення дій передбачених пунктами 28-39 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи, та у разі потреби оформлюється акт прийому-передачі.

41. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив Центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надіслання від сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в іншій спосіб.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

42. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи та до акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

43. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформація на усний чи письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи;

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.

Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

45. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до Центру, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

46. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

47. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному 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.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр і зберігається в матеріалах справи.

48. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

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

50. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

51. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив Центр) за рішенням органу, що утворив Центр, зберігається в приміщенні Центру.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

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

51¹ Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків визначених законодавством.

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робить відмітки в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передає суб'єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до Центру,

про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання - передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження оригіналів документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб'єкту звернення.

Відкликання заяви про надання адміністративної послуги здійснюється з урахуванням процедур, визначених пунктами 28-51 цього Регламенту.

Секретар міської ради

Наталія ГАНТИМУРОВА