



УКРАЇНА
ГОРОДНЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
Р І Ш Е Н Н Я
(сімнадцята (35) сесія 7 скликання)

12 вересня 2019 року

**Про затвердження Регламенту
роботи відділу «Центр надання
адміністративних послуг»
Городнянської міської ради**

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного Регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), Постанови Кабінету Міністрів України від 22.09.2016 р. № 652 «Про внесення змін до Примірного Регламенту центру надання адміністративних послуг». керуючись ст. ст. 25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Городнянська міська рада **вирішила:**

1. Затвердити Регламент роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» (далі – відділ ЦНАП) Городнянської міської ради (додається).
2. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань бюджету, планування, фінансів та соціально-економічного розвитку.

Міський голова

А.І. Богдан

Додаток
до рішення 17 сесії Городнянської
міської ради сьомого скликання від 12
вересня 2019 року «Про затвердження
Регламенту роботи відділу «Центр
надання адміністративних послуг»
Городнянської міської ради»

РЕГЛАМЕНТ ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» ГОРОДНЯНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» (далі – відділ ЦНАП), порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів та інших працівників відділу ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

1.3. Надання адміністративних послуг у відділі 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 звернень.

1.4. Відділ ЦНАП 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 Регламентом Центру.

1.5. Дотримання вимог Регламенту відділу ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками Городнянської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. Відділ ЦНАП розміщується в центральній частині м. Городня

На вході до будівлі розміщується інформаційна вивіска з найменуванням відділу ЦНАП та табличка з інформацією про графік його роботи.

Графік роботи відділу ЦНАП, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів такого центру затверджується окремим рішенням сесії Городнянської міської ради.

Вхід до відділу ЦНАП облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

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

На прилеглій до відділу ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

2.2. Приміщення відділу ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини відділу суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У секторі прийому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи відділу ЦНАП.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

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

Для висловлення 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.

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по-батькові та посади адміністратора Центру.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу ЦНАП.

2.8. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

1) найменування відділу ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), 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) прізвище, ім'я, по-батькові керівника відділу ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

8) Положення про відділ ЦНАП;

9) Регламент роботи відділу ЦНАП.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ ЦНАП, розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

2.11. Особам з інвалідністю забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у відділі ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Керівник відділу ЦНАП (начальник відділу) може 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).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівника відділу ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Городнянською міською радою та її виконавчими органами затверджуються виконавчим комітетом Городнянської міської ради.

РОЗДІЛ 4. ІНФОРМАЦІЙНА РОБОТА ЦНАП

4.1. Працівники відділу ЦНАП допомагають суб'єктам звернення у користуванні автоматизованою системою керування чергою (за наявності), консультують із загальних питань організації роботи відділу та порядку прийому суб'єктів звернення.

Працівники відділу ЦНАП також:

- 1) інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції відділу ЦНАП;
- 2) консультують суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити;
- 3) надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Городнянська міська рада забезпечує роботу веб-сайту відділу ЦНАП або окремого розділу на офіційному веб-сайті Городнянської міської ради, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу ЦНАП (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

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

РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором відділу реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. У відділі ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до відділу ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником відділу ЦНАП години.

5.4. Відділ ЦНАП може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП

6.1. Прийняття від суб'єкта 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 у відділі ЦНАП.

6.2. 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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

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

6.4. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

6.5. Адміністратор відділу ЦНАП 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 неточності або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6.6. 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.

6.7. Адміністратор відділу ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення у відділі ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі.

6.9. Адміністратор відділу ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. Адміністратор відділу ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета 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.

6.11. 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 відділу ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу ЦНАП 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.

РОЗДІЛ 7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор відділу ЦНАП 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 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від відділу ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником відділу ЦНАП, надсилання сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. 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.

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу ЦНАП.

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

1) своєчасно інформувати Центр 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 шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора відділу ЦНАП про хід розгляду справи.

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

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ

8.1. 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 відділу ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор відділу ЦНАП 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 вхідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. 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.

Інформація про дату отримання вхідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вхідного пакета документів або його неотримання у відділі ЦНАП 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 у відділі ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі) та передає його суб'єктові звернення.

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи зберігаються у відділі ЦНАП.

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