

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення першої сесії
Корюківської міської ради
восьмого скликання
від 02 грудня 2020 року
№ 9-1/VIII

РЕГЛАМЕНТ
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ВИКОНАВЧОГО АПАРАТУ КОРЮКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

м.Корюківка
2020 рік

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого апарату Корюківської міської ради (далі - ЦНАП), віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів центру 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 ЦНАП 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.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» та рядом інших, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про управління адміністративних послуг виконавчого апарату Корюківської міської ради та іншими нормативно-правовими актами.

1.5. Затвердження та внесення змін до Регламенту ЦНАП здійснюється на підставі рішення Корюківської міської ради.

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників виконавчих органів та апарату Корюківської міської ради та представників місцевих, регіональних дозвільних органів.

1.7. Плата за надання адміністративних послуг здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства.

1.8. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яка надається в ЦНАП відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщений за адресою: м. Корюківка, вул. Вокзальна, 9. На вході до приміщення розміщена інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.

2.2. Графік роботи ЦНАП встановлюється рішенням Корюківської міської ради .

2.3. На прилеглий до центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

2.4. Приміщення ЦНАП 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 розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

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

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах ніж відкрита частина.

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

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

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

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету 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.

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

2.7.1. У приміщенні ЦНАПУ, 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).

2.8. 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.

3. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

3.1. В приміщенні ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи;
- перелік адміністративних послуг;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- бланки заяв та зразки їх заповнення;
- номери довідкових телефонів;
- адреса вебсайту відділу, факс, електронна пошта;
- інструкція з користування електронною системою керування чергою (при її наявності);
- Положення та Регламент ЦНАП;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг.

3.2. Вказані в п. 3.1 Регламенту документи розміщуються на стендах у зручному та доступному для замовників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

3.3. Інформаційні картки та бланки заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, доступно розміщуються у достатній кількості.

3.3.1. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

3.3.2. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

3.4. ЦНАП підтримує роботу вебсайту (окремої вебсторінки на сайті міської ради), де розміщується інформація, зазначена у п. 3.1. Регламенту, а також інформація про місце розташування ЦНАП шляхом її постійного оновлення.

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

Керування чергою у ЦНАП здійснюється за принципом електронної черги.

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

3.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності).

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

4. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Виконавчі органи міської ради, 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).

4.2. 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.

5. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

5.1. 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 в центрі або віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

5.2. 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

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

5.4. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його/її повноваження.

5.5. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами ЦНАП відповідно до інформаційних карток. Адміністратор 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 неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

5.6. 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.

5.7. Адміністратор ЦНАП 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 відповідного адміністратора ЦНАП із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи.

5.8. Адміністратор центру 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

5.9. Адміністратор центру 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

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

5.11. Адміністратор ЦНАП має право зареєструвати вхідний пакет документів лише при наявності усіх документів, необхідних для надання послуги, передбачених в інформаційній картці.

5.12. 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.

5.13. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи. 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).

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

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

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

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених у розділі 4 цього Регламенту у день звернення (але не пізніше наступного робочого дня) справа направляється суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить її опрацювання, про що робиться відмітка у описі із зазначенням часу, дати та виконавця, до якого її направлено.

6.2. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором ЦНАП через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг в порядку, визначеному органом, що утворив ЦНАП.

6.3. Не рідше одного разу на день, не пізніше 16.00 годин, спеціально визначена особа, або адміністратор ЦНАП під розпис передає вхідні пакети документів відповідальним працівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить їх опрацювання.

6.4. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи в опис справи та/або електронний реєстр.

6.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

6.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та передати (направити) його до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

6.7. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (не задовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів ЦНАП.

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

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

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

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

7. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

7.1. Адміністратор ЦНАП невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після 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 журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі).

7.2. 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 вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

7.3. У разі незазначення 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.

7.4. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП 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.

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

7.6. 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, може зберігатися в приміщенні центру, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

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

Інформація про адміністративні послуги, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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

7.7. У разі усунення суб'єктом звернення 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.

7.8. 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. Особливості діяльності адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

8.1 Адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

8.2. Функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, на території старостинських округів здійснюються відповідними старостами, або особами, що їх замінюють.

Міський голова

Р. АХМЕДОВ