

РЕГЛАМЕНТ

роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради

I. Загальна частина

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради (далі – Регламент) встановлює порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП 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 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.

4. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням та Регламентом ЦНАП та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

5. Графік роботи Центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Мереф'янської міської ради:

- понеділок - з 08.00 до 16.00;
- вівторок - з 08.00 до 20.00;
- середа - з 08.00 до 16.00;
- четвер - з 08.00 до 16.00;
- п'ятниця - з 08.00 до 15.00;
- субота - з 08.00 до 14.00.
- неділя – вихідний.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

1. ЦНАП розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска (визначається: найменування ЦНАП, графік роботи та часи прийому громадян).

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

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

2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини 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 з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

4. Сектор інформування облаштовується 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.

5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

6. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням

прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП або бейдж адміністратора.

7. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

III. Вимоги до розміщення інформації та інформаційна робота ЦНАП

1. У приміщенні де розміщується ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- 1) найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, що 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 (якщо заяви подаються в паперовому вигляді);
- 6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 7) відомості про супутні послуги, що надаються в приміщенні ЦНАП (у разі наявності);
- 8) прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 9) Положення про ЦНАП;
- 10) Регламент ЦНАП.

2. Перелік адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у зручному для суб'єктів звернення місці (якщо заява формується в паперовому вигляді).

4. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується інформування способами, що є зручними для них.

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

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

7. Адміністратори ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у ЦНАП:

- 1) за усним клопотанням суб'єкта звернення інформують про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;
 - 2) надають консультації суб'єктам звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
 - 3) надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення для отримання адміністративної послуги.
8. Міська рада створює та забезпечує наповнення розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 1 розділу III цього Регламенту та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.
9. Інформація, що розміщується в приміщенні ЦНАП та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.
10. Інформація на веб-сайті міської ради щодо роботи ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

IV. Дотримання принципу гендерної рівності в роботі ЦНАП

1. У приміщенні ЦНАП створюються безпечні, зручні для різних соціальних груп населення, справедливі публічні простори із урахуванням різноманітності досвіду та потреб мешканців.
2. Працівниками ЦНАП забезпечуються рівні умови та можливості для жінок і чоловіків у отриманні та наданні послуг.
3. Для фахівців ЦНАП обов'язкове використання толерантної та недискримінаційної лексики.
4. У приміщенні де розміщується ЦНАП на інформаційних стендах розміщуються інформаційні матеріали щодо гендерно-обумовленого насилля, зокрема домашнього насилля, торгівлі людьми тощо та посилання куди звернутися, якщо зіштовхнулися з гендерним насильством.

V. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Керівник суб'єкта надання адміністративної послуги або керівник ЦНАП можуть вносити подання Виконавчому комітету Мереф'янської міської ради щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).
2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це міську раду та керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та Регламенту.

VI. Керування чергою в ЦНАП

1. 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.

2. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначено: найменування ЦНАП, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), тематика звернення, кількість людей в черзі та кількість адміністраторів, які надають дану послугу. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором до висвітлення на електронному табло порядкового номера з талону, робочого місця прийому, поверху прийому.

3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора та до суб'єктів надання адміністративних послуг на визначену дату і час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години.

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

VII. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів) і повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в ЦНАП.

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".

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

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

5. 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.

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

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

8. Адміністратор 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.

9. Адміністратор 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.

10. 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 не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів засобами поштового зв'язку (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

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

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

VIII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених попереднім розділом цього Регламенту, адміністратор 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).

2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки суб'єктами надання адміністративних послуг, у разі можливості - надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб не пізніше наступного робочого дня в приміщенні ЦНАП.

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.

4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністратором ЦНАП.

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

- 1) своєчасно інформувати адміністратора 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(у разі наявності) адміністратору про хід розгляду справи.
- 3) здійснювати електронний документообіг.

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

ІХ. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

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 ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

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

3. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто під розписку у журналі реєстрації (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 результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання в 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 результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається для архівного зберігання.

5. 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.

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

7. 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 та опис вхідного пакету документів, інше зберігається в ЦНАП.

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

Х. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів ЦНАП

1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог у сфері надання адміністративних послуг.

2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

4. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність працівників ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свобода чи законні інтереси.

5. Скарги розглядаються відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».