

РЕГЛАМЕНТ

відділу з питань надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконавчого комітету Заводської міської ради

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи відділу з питань надання адміністративних послуг (ЦНАП) виконавчого комітету Заводської міської ради (далі – Відділ), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів відділу 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. Відділ 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 відділ та регламентом відділу.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

5. Заводська міська рада, а також начальник відділу можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

6. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Заводську міську раду, а також начальник відділу, готує пропозиції щодо

внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

Інформаційна робота відділу

7. Заводська міська рада створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, а також відомості про місце розташування відділу (віддалених робочих місць адміністраторів), під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

8. Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу (в тому числі на інформаційних терміналах) повинна бути актуальною і вичерпною.

9. Суб'єктам звернення, які звернулися до відділу (до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях), з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

Керування чергою у відділі

10. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі (на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

11. 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. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

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

Прийняття заяви та інших документів у відділі

13. 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, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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

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

14. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділ (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) 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 портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

16. Начальник відділу, адміністратор 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.

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

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

19. Начальник відділу, адміністратор 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 (відділі, його територіальному підрозділі, 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 або електронній формі.

20. Начальник відділу, адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій 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 відділі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в відділі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

21. 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, начальник відділу не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

22. Після реєстрації вхідного пакета документів начальник відділу, адміністратор формує справу у паперовій або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання або сканування.

23. Інформацію про вчинені дії начальник відділу вносить до листа про проходження справи у паперовій 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 пакета документів)

24. Після вчинення дій, передбачених розділом цього регламенту, начальник відділу, 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 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.**

25. Передача справ у паперовій формі від відділу до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Заводською міською радою, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки суб'єктами надання адміністративних послуг, у разі можливості – надсилання від сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

26. 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.

27. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється начальником відділу

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

- своєчасно інформувати відділ 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) начальника відділу про хід розгляду справи.

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

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

29. 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, про що зазначається в листі про проходження справи.

30. Начальник відділу, адміністратор 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.

31. 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.

32. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в відділі 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, а потім передається для архівного зберігання.

33. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, начальник відділу 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.

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

35. 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 відділ, може зберігатися в приміщенні відділу, його територіального підрозділу, 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, надані територіальним підрозділом, начальник відділу, що працює на віддаленому робочому місці, подається відділу для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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

Особливості діяльності відділу

36. Рішення про утворення та розміщення відділу надання адміністративних послуг, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Заводською міською радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Відділ надання адміністративних послуг, віддалене робоче місце адміністратора 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 такої будівлі.

37. У приміщенні розміщені інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідної для одержання адміністративних послуг.

38. Відділ надання адміністративних послуг, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Секретар ради

Л.МАЩЕНКО