

Затверджено
рішенням Помічнянської міської ради
від 06.2019 року №

РЕГЛАМЕНТ

відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Помічнянської міської ради

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Помічнянської міської ради (далі – Центр), 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. 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 відділ «Центр надання адміністративних послуг» та Регламентом відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Помічнянської міської ради (далі-Регламент).

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

- верховенство 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.

1.5. У структурі виконавчого комітету Помічнянської міської ради Добровеличківського району Кіровоградської області утворений відповідний структурний підрозділ – відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Помічнянської міської ради, на який покладається здійснення функцій з керівництва та відповідальність за організацію діяльності Центру.

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб адміністраторів Центру, суб'єктів надання адміністративних послуг.

2. Режим роботи Центру.

2.1. Графік роботи Центру затверджується органом, що їх утворив, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить п'ять днів на тиждень та не менше семи годин на день без перерви на обід, за винятком виїзного обслуговування, і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. Також органом, що утворив Центр визначено, що два дні на тиждень (вівторок, четвер) прийом суб'єктів звернень здійснюється до 20-ї години.

Графік роботи Центру та прийому громадян:

понеділок, середа,	- 08.00-17.00, прийом громадян – 08.00 - 15.00
вівторок, четвер	- 08.00-20.00, прийом громадян – 08.00 - 20.00
п'ятниця	- 08.00-15.45, прийом громадян – 08.00 - 15.00
субота, неділя – вихідні дні	

2.2. Надання консультацій, прийом і видача документів здійснюється адміністраторами Центру згідно з графіком роботи.

3. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр та його технічне оснащення.

3.1. Центр розміщується в центральній частині міста Помічна з розвинutoю транспортною інфраструктурою за адресою:

прос. Гайдамацький, 2в м. Помічна, Добровеличківський район, Кіровоградська область, індекс 27030., розташований на першому поверсі будівлі і передбачає можливість вільного пересування для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглій до Центру території передбачені місця для безоплатної стоянки особистого автотранспорту суб'єктів звернення. На шляху до будівлі розміщуються знаки, на яких зазначається місце розташування Центру.

3.2. Вхід до Центру облаштований вивіскою з найменуванням Центру, табличками з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи, наявністю кнопки виклику та пандусом для людей з обмеженими фізичними можливостями.

3.3. Приміщення Центру поділено на відкриту та закриту частини.

3.4. Відкрита частина

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування, очікування та обслуговування суб'єктів звернення адміністраторами Центру. Також в цій зоні облаштована туалетна кімната для відвідувачів з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними

можливостями. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розділені за принципом прийому і видачі.

3.4.1. Сектор прийому облаштований при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

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

3.4.3. У секторі інформування розміщаються інформаційні стенді, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

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

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

3.4.6. Сектор очікування відповідає нормам, має достатню площину для відвідувачів та забезпечений достатньою кількістю меблів: столів для оформлення документів, стільцями тощо. Для оплати адміністративного збору в секторі очікування розміщується платіжний термінал.

3.4.5. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Робоче місце для прийому суб'єктів звернення забезпечено інформаційною табличкою із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові адміністратора. Площа сектору є достатньо забезпеченю та зручною, має комфортні умови для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування відповідає нормам та становить не менш як 50 кв. метрів.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень в Центрі розподілено прийом і видачу документів.

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

3.4.6. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

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

графік роботи центру, прийомні дні та години, вихідні дні;

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

сторони 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, які надаються в приміщенні центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про центр;

регламент центру.

3.5. Закрита частина

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 центру суб'єктам звернення забороняється.

3.6. Технічне оснащення Центру має забезпечувати:

3.6.1. Зручні умови для перебування відвідувачів та роботи адміністраторів та представників суб'єктів надання послуг.

3.6.2. Достатній рівень технічного (у тому числі комп'ютерного) оснащення робочих місць Центру для ефективного та оперативного надання послуг.

3.6.3. Високий рівень інформаційного обслуговування відвідувачів.

3.6.4 Наявність технічних умов для забезпечення функціонування веб-сайту Центру в мережі Інтернет.

4. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.

4.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках. Інформаційні картки розміщені на інформаційних стендах у

приміщенні Центру, інформаційних кіосках, на офіційному сайті Помічнянської міської ради та на веб-сайті Центру.

4.2. Інформаційні та технологічні картки, затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до Закону України “Про адміністративні послуги”, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом якому вона підпорядковується. Технологічна картка затверджується згідно з вимогами Постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 року № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» з урахуванням вимог інших нормативно-правових актів, що регламентують надання адміністративних послуг.

4.3. Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

4.4. У разі делегування центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом відповідно до закону повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування, інформаційна картка адміністративної послуги, що надається органом, якому делеговані такі повноваження, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики щодо делегованого повноваження.

4.5. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Помічнянську міську раду Добровеличіківського району, Кіровоградської області в особі міського голови, а також керівника Центру, готовує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

4.6. Помічнянська міська рада Добровеличіківського району, Кіровоградської області, керівник Центру можуть вносити суб'єкту надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

5. Інформаційне забезпечення Центру та керування чергою.

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникнення черг,— для керування а у разі їх утворення чергою.

5.2. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними кіосками, терміналами консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернень

організовано рецепцію. Адміністратори Центру (на ресепції) проводять консультування з цих питань, а також здійснюють:

- 1) інформування за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- 2) консультування суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надання інформації про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- 3) іншої інформації та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

5.3. Центр має власну сторінку на офіційному веб-сайті Помічнянської міської ради на якому розміщується наступна інформація:

- 1) найменування Центру, його місце знаходження, номери телефонів для довідок;
- 2) графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- 4) строки надання адміністративних послуг;
- 5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отримання адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- 6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 7) прізвище, ім'я, по батькові керівника, адміністраторів Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти Центру;
- 8) положення та регламент Центру;
- 9) інша корисна інформація для суб'єктів звернення;
- 10) можливість перевірки заявниками стану заяви на отримання адміністративної послуги.

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

5.4. У Центрі можливий попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення суб'єктів, за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюються у визначені керівником центру години.

6. Прийняття заяви та інших документів у Центрі.

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 Центрі, за винятком послуг, які надаються при виїзному обслуговуванні.

Суб'єктам надання адміністративних послуг забороняється безпосередньо здійснювати прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, видавати суб'єктам звернень оформлені результати надання адміністративних послуг, якщо такі послуги включені до переліку тих, що надаються через Центр.

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.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 Центрі особисто, в тому числі через представника (законного представника), надіслати поштою (рекомендованім 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.

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

6.4. Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єктам звернення у заповненні бланку заяви, в деяких випадках заповнює заяву сам в електронному вигляді (деякі бланки заяв є в електронній базі ЦНАП). У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє суб'єктам звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні. Після усунення недоліків вхідний пакет реєструється адміністратором.

6.5. Якщо суб'єкт звернення наполягає у прийнятті документів з виявленими порушеннями, адміністратор реєструє цей вхідний пакет документів та попереджає заявника про ймовірність негативного рішення,

яке приймається суб'єктом надання адміністративних послуг на основі наявних документів відповідно до закону.

Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакета документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

6.6. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

6.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом та печаткою відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи у Центрі в паперовому або в електронній формі.

6.8. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятий для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результата надання адміністративної послуги у Центрі, 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.

6.9. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до електронного журналу реєстрації (в електронній базі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятий 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.

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

6.12. 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.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів).

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1-6.13 розділу 6 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'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакета документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру та мобільних віддалених місць для роботи адміністраторів, до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником Центру, надсилення відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у траперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готовує) остаточне рішення у справі.

7.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

7.5. 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 проходження справи.

7.6. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністратором Центру.

7.7. Виконавець зобов'язаний:

своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також 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 Центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно інформувати про це суб'єкта надання адміністративних послуг та керівника Центру.

8. Передача вихідного пакету 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 Центру, про що зазначається у листі-проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вихідного документів, здійснюючи реєстрацію вихідного 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 підпис (у тому числі його представників/законному представників) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятий для суб'єкта звернення спосіб.

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

8.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі та при виїзному обслуговуванні протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту 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 терміну у Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

8.5. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

8.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги

суб'єктом звернення фіксується у Центрі у паперовій та/або електронній формі.

8.7. Відповіальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник Центру.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу / справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у Центрі.