



СТАРОКОСТЯНТИНІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

12 березня 2020 року

Старокостянтинів

№ 73

Про затвердження регламенту центру
надання адміністративних послуг
виконавчого комітету міської ради

Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, рішення міської ради від 27 червня 2013 року № 2 «Про внесення змін у структуру виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради» та Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради, затвердженого рішенням 32 сесії міської ради від 27 червня 2013 року № 3, з метою забезпечення належної роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради та приведення у відповідність до чинного законодавства України регламенту його роботи, керуючись ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити регламент центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради, що додається.

2. Суб'єктам надання адміністративних послуг - керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради забезпечити:

1) облаштування в місцях прийому суб'єктів звернень в приміщенні центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (далі – центр) інформаційних стендів із зразками відповідних документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги;

2) здійснення посадовими особами структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради прийому суб'єктів звернень в центрі згідно з графіком, затвердженим міським головою;

3) контроль за додержанням строків розгляду справ та прийняття рішень, своєчасне інформування начальника центру про перешкоди в дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

4) надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), інформації про порядок надання адміністративних послуг;

5) надання довідково-інформаційних матеріалів про адміністративні послуги для їх поширення у приміщенні центру, в якому здійснюється прийом суб'єктів звернень;

6) своєчасне внесення, за погодженням із начальником центру, відповідних змін до інформаційних і технологічних карток (у разі внесення змін до діючого законодавства) та подання їх до центру для формування справ по кожному суб'єкту окремо, оприлюднення їх на вебсайті виконавчого комітету міської ради в розділі «ЦНАП» та інформаційних стендах центру;

7) проведення навчання адміністраторів за погодженням із начальником центру з метою ознайомлення зі змінами в законодавстві.

3. Координацію роботи з виконання цього рішення покласти на центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (Юрій КОРЖУК) та суб'єктів надання адміністративних послуг.

4. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 10 жовтня 2013 року № 391 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради».

5. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Валентину ЯНЗЮК.

Міський голова

підпис

Микола МЕЛЬНИЧУК

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого комітету
міської ради
12 березня 2020 року № 73

Регламент
центру надання адміністративних послуг

Загальна частина

1. Регламент центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (далі - Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, рішення міської ради від 27 червня 2013 року № 2 «Про внесення змін у структуру виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради» та Положення про Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради, затвердженого рішенням 32 сесії міської ради від 27 червня 2013 року № 3.

Цей Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради (далі - центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Регламент є нормативним актом, розробленим з урахуванням Регламенту роботи виконавчих органів Старокостянтинівської міської ради, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням виконавчого комітету міської ради.

4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників центру, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через центр.

5. Терміни, які використовуються в цьому Регламенті, вживаються в значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6. 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.

7. 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 центр та Регламентом центру.

8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), формується керівником центру з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг та затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

9. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження розробляється центром та затверджуються міським головою.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

10. Центр розміщений в центральній частині міста за адресою: вул. Миру, 36 м. Старокостянтинів Хмельницької області, зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до будівлі розміщена вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи.

Графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів такого центру (у разі їх утворення), затверджується розпорядженням міського голови з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до центру території знаходиться місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення (в разі можливості позначаються 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. У разі потреби на прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування центру.

11. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає місце (місця) для очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Відкрита частина розміщена на першому поверсі будівлі де створені належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до будівлі центру.

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.

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

12. У центрі визначаються працівники відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи центру.

13. Для інформування суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг у центрі забезпечується:

розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості інформаційних терміналів в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;

облаштування місць для очікування зі столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до мережі «Інтернет» та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг центр, територіальний підрозділ центру, віддалене робоче місце адміністратора (у разі їх утворення), облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, які розміщуються на видному та в доступному місці.

14. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні бути облаштовані за принципом відкритості та мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

15. Відкрита частина приміщення центру повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру і її площа повинна становити не менше 50 кв. м.

У приміщенні центру створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору через POS-термінал, який встановлений на робочому місці адміністратора.

16. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

1) найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу вебсайту, електронної пошти;

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

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (у 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) супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

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

9) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

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

11) Положення про центр;

12) Регламент центру;

13) графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення)).

17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), повинен розміщуватися в доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

18. Бланки заяв та зразки їх заповнення, необхідні для отримання адміністративних послуг, розробляються та надаються суб'єктами надання адміністративних послуг керівнику центру.

Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться в адміністраторів та учасників центру.

19. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення (в разі можливості) 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.

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

20. 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.

Графік прийому громадян представниками суб'єктів надання адміністративних послуг у центрі затверджується міським головою.

21. У приміщенні центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

22. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.

23. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30 січня 2013 року № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються секретарем міської ради, першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради, відповідно до розподілу обов'язків, та затверджуються міським головою.

24. Керівник центру має право 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).

25. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до трьох робочих днів інформує про це керівника центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту та подає на затвердження.

Інформування суб'єктів звернення

26. У центрі може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультивання із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому.

27. В інформаційному підрозділі центру або в посадовій особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності центру і адміністративних послуг;
- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу в користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;

інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);

іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у центрі.

28. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму вебсайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 16 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів (у разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

29. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебсайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на вебсайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

30. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру (його територіальних підрозділів, до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях (у разі їх утворення)), 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.

31. Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником центру.

Керування чергою у центрі (за потреби)

32. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у центрі вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

33. У разі потреби в центрі забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) центру.

34. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) центру забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

Суб'єкт звернення для прийому адміністратором 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).

35. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру, з використанням телефонного зв'язку та/або шляхом електронної реєстрації на вебсайті виконавчого комітету міської ради у розділі «ЦНАП» (у разі технічної можливості).

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється згідно з графіком прийому документів у центрі.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

36. У центрі можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

Прийняття заяви та інших документів у центрі

37. 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 його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (у 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.

38. 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».

39. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (у 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.

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

41. Адміністратор центру 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.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

42. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги та послуга надається одразу).

43. 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 в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

44. 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, його територіальному підрозділі, віддаленому робочому місці адміністратора (у разі їх утворення)), спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного 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.

45. 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, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора (у разі їх утворення) може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора (у разі їх утворення).

46. 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 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 (по можливості).

47. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів працівник центру виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, передбачених відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги, та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, працівник центру реєструє вхідний пакет документів з недоліками за наполяганням суб'єкта звернення, про що робить відмітку, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

48. При реєстрації вхідного пакета документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів поштовим зв'язком, про виявлені недоліки суб'єкт звернення інформується у відповідному результаті послуги із зазначенням, які саме документи відсутні, а за можливості, також інформується засобами телекомунікаційного зв'язку.

49. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через центр із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну) або вносяться зміни в раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

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

52. 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

53. У випадках, передбачених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно в центрі.

54. Після вчинення дій, передбачених пунктами 37-52 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'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення в 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 підпису та печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи в паперовій та/або електронній формі. В листі-проходженні вказується контрольна дата виконання послуги.

55. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу центру, віддаленого робочого місця адміністратора (у разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. Справи, які адресуються міському голові, підлягають накладенню ним резолюції. В такому випадку передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративних послуг здійснюється не пізніше наступного робочого дня після її накладення. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади, – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.

56. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища та ініціалів відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

57. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформував вихідний пакет документів та направити його в центр.

58. Якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), тоді суб'єкт надання адміністративних послуг 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, в разі можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії в паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються всім залученим суб'єктам надання адміністративних послуг. Зведення матеріалів справи здійснюється суб'єктом надання адміністративної послуги, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення в справі.

59. Суб'єкт надання адміністративної послуги, у разі потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших

адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

60. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справи та прийняття рішень здійснюється безпосередньо керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг та в межах повноважень адміністраторами і керівником центру.

Інформацію про зареєстровані справи через центр зі строками їх виконання, суб'єктом надання яких є структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради, щотижнево надсилається керуючому справи виконавчого комітету міської ради для контролю та вжиття відповідних заходів.

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

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

своєчасно інформувати центр про перешкоди в 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) керівника центру про хід розгляду справи.

63. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) 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 розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через центр.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

64. 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 в центр (його територіальний підрозділ, віддалене робоче місце адміністратора (у разі їх утворення)), про що зазначається в листі про проходження справи.

65. Адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня після надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання

адміністративної послуги суб'єктові звернення в спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку), 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.

66. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)) в 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.

67. Інформація про дату отримання вхідного 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.

68. Відмова в позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання адміністративних послуг про відмову в позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою в день реєстрації в центрі такого повідомлення.

69. У разі не отримання суб'єктом звернення вхідного пакету документів в центрі протягом шести місяців, він передається для архівного зберігання суб'єкту надання адміністративної послуги з описом передачі результату послуги.

70. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (в паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

71. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах

повноважень адміністратори і керівник центру.

72. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів, лист про проходження справи, копія квитанції про сплату адміністративного збору (в разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (в разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, у разі його неотримання суб'єктом звернення) зберігається в центрі, його територіальному підрозділі, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (у разі їх утворення).

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

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

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

Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці
(у разі їх утворення)

73. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у пунктах 10 і 12-14 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, 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.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до мережі «Інтернет».

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть

надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

74. У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 13 цього Регламенту.

75. Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці, утворених в об'єднаній територіальній громаді (у разі їх утворення)

76. Територіальний підрозділ центру, що утворений в об'єднаній територіальній громаді, адміністратор центру, що працює на віддаленому робочому місці, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

77. За рішенням міської ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

Керуючий справами

підпис

Валентина ЯНЗЮК