

УКРАЇНА
ДОБРОПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА

РІШЕННЯ

від 23.12.2016 № 7/10-29
м. Добропілля

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Добропіллі у новій редакції

З метою приведення Регламенту Центру надання адміністративних послуг у місті Добропіллі у відповідність до вимог чинного законодавства, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 22 вересня 2016 року № 652 «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Добропіллі у новій редакції (додається).
2. Вважати таким, що втратило чинність рішення Добропільської міської ради від 16 вересня 2015 року № 6/72-9.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію з питань депутатської діяльності, законності, адміністративно-територіального устрою та захисту прав громадян (Омельченко) та першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Кормільцева О.В.

Міський голова



А.А. Аксьонов

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення міської ради
23.12.2016 № 720-29

Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Добропіллі

I. Загальні положення

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг (далі – регламент) встановлює порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі – центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. 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.

1.3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

1.4. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється відповідно до принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) рівності перед законом;
- 3) відкритості та прозорості;
- 4) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) захищеності персональних даних;
- 7) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 8) неупередженості й справедливості;
- 9) доступності та зручності для суб'єктів звернень.

1.5. Графік роботи центру затверджується у відповідності до чинного законодавства.

II. Вимоги до розміщення інформації

2.1. У приміщенні центру на інформаційних стендах розміщується інформація про:

- 1) найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 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 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.

2.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці.

2.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та / або видаються працівниками центру суб'єкту звернення.

2.4. Добропільська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.4 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

2.5. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

2.6. Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

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

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Добропільська міська рада, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Добропільську міську раду, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

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

4.1.1. 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.

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

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

4.4. 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.

4.5. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та

зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також 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.

4.9. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

4.10. 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 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.

4.11. 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.

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

V. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

5.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 4.1 - 4.12 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 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.

5.2. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

5.3. 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.

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

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

5.5.1. Своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

5.5.2. Надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

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

VI. Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

6.1. 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 в листі про проходження справи.

6.2. Адміністратор центру 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.

6.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його

повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

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

6.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру 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.

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

6.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта зберігається у центрі.

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

VII. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП

7.1. У центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та/або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

7.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

7.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників центру є керівник центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника центру є посадова особа, яка призначає керівника центру на посаду.

7.4. Керівник центру розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник центру має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

7.5. Керівник центру вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників центру.

Секретар міської ради



В.Г. Древаль