



БОЯРСЬКА МІСЬКА РАДА
VII СКЛИКАННЯ
позачергова 65 сесія
РІШЕННЯ № 55/1918

від 12 квітня 2019 року

м. Боярка

Про затвердження Регламенту
роботи управління «Центр надання
адміністративних послуг»
виконавчого комітету
Боярської міської ради

На виконання Закону України «Про адміністративні послуги», відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною Регламенту центру надання адміністративних послуг», та керуючись статтями 25, 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Боярська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» (далі – управління ЦНАП) виконавчого комітету Боярської міської ради (додається).
2. Дане рішення набирає чинності з моменту його оприлюднення.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами, Рябошапку Марію Андріївну.

Міський голова

Згідно з оригіналом:

Секретар ради



Олександр Зарубін

Олексій Скринник

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення 55 сесії VII скликання
Боярської міської ради N 55/1918
від «12» Квітня 2019 року

РЕГЛАМЕНТ роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Боярської міської ради

I. Загальні положення

1.1. Цей Регламент (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Боярської міської ради встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП, спеціалістів ЦНАП, державних реєстраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання адміністративних послуг.

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

1.3. Надання адміністративних послуг в управлінні ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

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

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, розпорядженнями міського голови, положенням та регламентом про ЦНАП.

1.5. Дотримання вимог Регламенту управління ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів Боярської міської ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

РОЗДІЛ 2.

ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. Управління ЦНАП розміщується в центральній частині м. Боярка.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням управління ЦНАП та графіком його роботи.

Вхід до управління ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

Графік роботи управління ЦНАП затверджується рішенням міської ради.

2.2. Приміщення управління ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини відділу суб'єктам звернення забороняється.

2.3. У секторі прийому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи управління ЦНАП.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

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

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по-батькові та посади адміністратора Центру.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів управління ЦНАП.

2.8. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- 1) найменування управління ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи управління ЦНАП (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) прізвище, ім'я, по-батькові керівника управління ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 8) Положення про управління ЦНАП;
- 9) Регламент роботи управління ЦНАП.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через управління ЦНАП, розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах - накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг в управлінні ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

РОЗДІЛ 3.

ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Керівник управління ЦНАП (начальник управління) може 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 керівника управління ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Боярською міською радою та її виконавчими органами затверджуються виконавчим комітетом Боярської міської радою.

РОЗДІЛ 4. ІНФОРМАЦІЙНА РОБОТА ЦНАП

4.1. Працівники управління ЦНАП допомагають суб'єктам звернення у користуванні автоматизованою системою керування чергою (за наявності), консультують із загальних питань організації роботи управління та порядку прийому суб'єктів звернення.

Працівники управління ЦНАП також:

1) інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції управління ЦНАП;

2) консультують суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити;

3) надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Боярська міська рада забезпечує роботу веб-сайту управління ЦНАП або окремого розділу на офіційному веб-сайті Боярської міської ради, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8. розділу 2 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування управління ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до управління ЦНАП 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.

РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення до управління ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором управління реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.3. Управління ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до управління ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом

попереднього запису, здійснюється у визначені керівником управління ЦНАП години.

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

РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП

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 в управлінні ЦНАП.

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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

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

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

6.5. Адміністратор управління ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточності або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6.6. 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.

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

6.8. 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 управлінні ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі. (Додаток 1 до Регламенту).

6.9. Адміністратор управління ЦНАП під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. Адміністратор управління ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). (Додаток 2 до Регламенту). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів

6.11. 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 управління ЦНАП 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.

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

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор управління ЦНАП 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 (Додаток 3 до Регламенту).

РОЗДІЛ 7.

ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор управління ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від управління ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником управління ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. 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

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами управління ЦНАП.

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

1) своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора управління ЦНАП про хід розгляду справи.

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

РОЗДІЛ 8.

ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА 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 управління ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор управління ЦНАП невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. 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.

8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в управлінні ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в управлінні ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

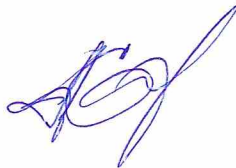
8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор управління ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі) та передає його суб'єктові звернення.

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

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи зберігаються в управлінні ЦНАП.

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

Секретар ради



Олексій Скринник