

Регламент Центру з надання адміністративних послуг у місті Олевську.

1. Загальні положення

- 1.1. Регламент Центру з надання адміністративних послуг в місті Олевськ (далі – Регламент ЦНАП) встановлює порядок організації діяльності Центру з надання адміністративних послуг у місті Олевськ; визначає діяльність працівників адміністративних органів, залучених до роботи у ЦНАП, порядок їх взаємодії із одержувачами адміністративних послуг; координацію діяльності служб в рамках Центру надання адміністративних послуг у місті Олевську; організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг.
- 1.2. Регламент розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Указу Президента України від 03.07.09р. № 508/509 «Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг»; Закону України «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності»; розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.02.2006р. №90-р «Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади»; Постанови Кабінету Міністрів України від 17.07.2009р. №737 «Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг»;
- 1.3. Дотримання вимог Регламенту ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів міської ради, представниками місцевих дозвільних органів, органів виконавчої влади, комунальних та державних підприємств, які здійснюють прийом у ЦНАП.
- 1.4. Організаційне та технічне забезпечення виконання Регламенту ЦНАП здійснює, фінансово – господарський відділ апарату міської ради.
- 1.5. Терміни, що використовуються в даному Регламенті, наведені в Положенні про Центр надання адміністративних послуг.

2. Організація та порядок роботи Центру надання адміністративних послуг

- 2.1. Центр надання адміністративних послуг у місті Олевськ (ЦНАП) це -інтегрований робочий орган міської ради, який утворюється міською радою, підзвітний і підконтрольний міській раді, підпорядкований виконавчому комітету міської ради та міському голові.
- 2.2.. Послуги Центру надання адміністративних послуг у місті Олевськ надаються замовникам безоплатно. Оплата за підготовку та надання адміністративних послуг адміністративними органами здійснюється відповідно до чинного законодавства.
- 2.3.Залучаються до роботи в Центрі надання адміністративних послуг згідно графіку:
- 2.3.1. Представники відділів та спеціалісти міської ради - за розпорядженням міського голови;
- 2.3.2.Представники комунальних підприємств міста - за розпорядженням міського голови та наказом керівника комунального підприємства;
- 2.3.3.Представники органів виконавчої влади (їх міських територіальних підрозділів) - за договором (меморандумом) про співпрацю та внутрішнім наказом керівника органу виконавчої влади (міського територіального підрозділу);
- 2.4. Безпосередньо відповідає за роботу ЦНАП заступник міського голову з питань діяльності виконавчих органів ради, який визначається міським головою

3. Порядок надання адміністративної послуги

- 3.1. Перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП, затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.
- 3.2. Надання адміністративних послуг замовнику здійснюється на безоплатній основі, крім надання тих послуг, які відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.
- 3.3. Адміністративні послуги в рамках роботи ЦНАП надаються згідно зі *стандартами надання* (відповідно до вимог) *адміністративних послуг*, які розробляються адміністративними органами відповідно до законодавства та затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради.

3.4. На основі *стандартів* (вимог) надання адміністративних послуг адміністративними органами розробляються інформаційна та технологічна картки за формами. Інформаційні та технологічні картки затверджуються керівником адміністративного органу.

3.5. Представники адміністративних органів, працівник ЦНАП здійснюють прийом замовників в ЦНАП щоденно, відповідно до графіку роботи.

4. При зверненні замовника за отриманням адміністративної послуги до працівника ЦНАП адміністративні послуги надаються у наступному порядку:

4.1. працівник ЦНАП:

- надає замовнику вичерпну інформацію щодо вимог та порядку отримання адміністративної послуги;
- видає бланк заяви та необхідні бланки платіжних документів;
- надає допомогу при заповненні заяви на отримання адміністративної послуги;
- приймає від замовника вхідний пакет документів, перевіряє наявність повного комплексу документів та зазначених у них відомостей, та документи, що посвідчують особу заявника (представника заявника);
- у разі подання вхідного пакету документів представником заявника додається документ, що посвідчує повноваження представника;
- забезпечує реєстрацію документів в реєстраційній системі ЦНАП ;
- забезпечує передачу вхідного пакету документів не пізніше наступного робочого дня після реєстрації до адміністративного органу, про що робить відповідний запис в листі-проходженні адміністративної послуги, який додається до адміністративної справи;
- формує адміністративну справу, в якій зберігається копія заяви про надання адміністративної послуги, довіреність (у випадку надання документів уповноваженою особою), копія квитанції про оплату за надання адміністративної послуги (у разі, якщо адміністративна послуга є платною), копія вихідного пакету документів;
- контролює терміни розгляду вхідного пакету документів адміністративним органом;
- здійснює видачу замовнику вихідного пакету документів щодо адміністративних послуг, вхідний пакет документів на отримання яких приймався працівником ЦНАП;

4.2. Після отримання від працівника ЦНАП вхідного пакету документів представник адміністративного органу робить відповідний запис у журналі-проходженні адміністративної послуги, забезпечує передачу вхідного пакету документів до адміністративного органу, відповідає за своєчасне надання адміністративної послуги та передає вихідний пакет документів працівнику ЦНАП, не пізніше наступного робочого дня з моменту прийняття адміністративним органом відповідного рішення;

4.3. Працівник ЦНАП, одержавши від представника адміністративного органу вихідний пакет документів, робить відповідний запис в журналі-проходженні адміністративної послуги, та не пізніше наступного робочого дня повідомляє замовника про готовність вихідного пакету документів до видачі;

4.4. Працівник ЦНАП здійснює видачу вихідного пакету документів замовнику та робить відмітку про виконання адміністративної послуги в реєстраційній системі ЦНАП .

4.5. У разі подання замовником неповного пакету документів або якщо відомості, зазначені в поданих документах, не відповідають вимогам законодавства, представник адміністративного органу або працівник ЦНАП не приймає документи та відмовляє в реєстрації документів, про що повідомляє замовника та рекомендує йому доукомплектувати пакет документів або внести зміни у відомості, що подаються.

4.6. Вихідні пакети документів зберігаються у представників адміністративних органів або працівника ЦНАП до моменту їх отримання замовниками.

4.7. Вихідний пакет документів видається замовнику після подання документів, що посвідчують особу (у разі отримання документів представником замовника – документ, що посвідчує повноваження представника) та документів, що підтверджують факт оплати за вихідний пакет документів (в разі, якщо такі послуги є платними згідно з вимогами чинного законодавства).

4.8. Відмова в наданні адміністративної послуги оформлюється адміністративним органом письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови.

- 4.8.1. Підставами для відмови у наданні адміністративної послуги є:
виявлення у документах, поданих замовником, недостовірних відомостей;
негативний висновок за результатами проведених експертиз та обстежень, необхідних для надання адміністративної послуги;
інші вимоги, передбачені чинним законодавством (адміністративний орган зазначає причини відмови у видачі документа з посиланням на норми чинного законодавства);
- 4.8.2. відмова у наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в реєстраційній системі ЦНАП ;
- 4.8.3. письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги видається замовнику під особистий підпис;
- 4.8.4. у разі нез'явлення замовника або уповноваженої ним особи для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги протягом двох робочих днів з дня закінчення встановленого законом строку надання адміністративної послуги, представник адміністративного органу або працівник ЦНАП направляють письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги замовнику поштовим відправленням з описом вкладення;
- 4.8.5 у разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник повторно подає вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим розділом;
- 4.8.6. при повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).
- 4.8.7. Вхідні пакети документів розглядається в порядку та у терміни, визначені чинним законодавством та відповідно до затверджених стандартів надання адміністративних послуг.
- 4.8.8. При прийнятті вхідних пакетів документів інформація фіксується у реєстраційній системі ЦНАП.
- 4.8.9. Після занесення даних про замовника до реєстраційної системи ЦНАП, адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація замовника і адміністративної послуги та який фіксується на бланку заяви.
- 4.8.10. Внесення даних до реєстраційної системи ЦНАП забезпечується представниками адміністративних органів та працівником ЦНАП.

5. Автоматизація роботи ЦНАП. Ведення реєстраційної системи ЦНАП

- 5.1. При прийнятті вхідного пакету інформація фіксується в електронному вигляді.
- 5.2. Після занесення даних про заявника в електронну базу даних адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація замовника і адміністративної процедури та який фіксується на бланку заяви.
- 5.3. Працівник ЦНАП забезпечує ведення електронної бази даних, де акумулюється наступна інформація:**
- 5.3.1. про замовника: щодо юридичних осіб - найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код згідно з випискою з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб, в тому числі і підприємців, прізвище, ім'я, по батькові керівника, номер телефону/факсу; щодо філій - найменування, місцезнаходження та ідентифікаційний код, прізвище, ім'я, по батькові керівника, номер телефону/факсу; щодо фізичних осіб-підприємців - прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та ідентифікаційний код, номер телефону/факсу;
- 5.3.2. дата надходження вхідного пакету;
- 5.3.3. вид послуги, на який подано вхідний пакет;
- 5.3.4. про вихідний пакет (дата і номер рішення про видачу або відмову у видачі документа із зазначенням підстави для такої відмови; дата і номер рішення про переоформлення документа, призупинення його дії, видачу його дублікату, копії; про дату і номер рішення про анулювання документа із зазначенням підстави для анулювання);
- 5.3.4. про структурний підрозділ, який надає адміністративну послугу (найменування, адреса, телефон);
- 5.3.5. про представників адміністративних органів (прізвище, ім'я, по батькові, телефон);

- 5.3.6. про структурний підрозділ міської ради, якій забезпечує підготовку матеріалів для розгляду на засіданні колегіального органу (сесії міської ради, її виконавчого комітету тощо);
- 5.3.7. інша інформація, використання якої сприятиме ефективній роботі в рамках ЦНАП.
- 5.4. З метою вдосконалення взаємодії працівників, залучених до роботи в ЦНАП може створюватися система електронного обміну даними з використанням цифрового підпису у порядку, визначеному законодавством.
- 5.4. Для розробки та супроводу систем електронного обміну даними та електронного документообігу залучаються фізичні і юридичні особи, які займаються питаннями інформатизації і впровадження інформаційних технологій.
- 5.5. З числа спеціалістів міської ради призначається адміністратор програмного забезпечення ЦНАП з необмеженим доступом до об'єктів електронної бази даних, який визначає права доступу іншим користувачам.

6. Контроль за здійсненням адміністративних процедур

- 6.1. Контроль за додержанням адміністративними органами (їх посадовими особами) строків розгляду вхідних пакетів, підготовки і видачі вихідних пакетів (далі – контроль) – це комплекс заходів, спрямованих на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень замовників, адміністративними органами(їх посадовими особами), прийняття відповідних рішень та надання вихідного пакету в установлений законодавством строк.
- 6.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг несуть керівники *адміністративних органів*. (працівники ЦНАП)
- 6.3. Основними заходами контролю є:
- 6.3.1. моніторинг у часі всіх дій працівників ЦНАП (його посадових осіб), пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів та видачею вихідних пакетів;
- 6.3.2. документальна фіксація дати прийняття вхідних пакетів і повернення вихідних пакетів;
- 6.3.3. заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідних пакетів;
- 6.3.4. супровід та загальна координація дій *адміністративних органів* (їх посадових осіб), пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

7. Моніторинг

Основними заходами моніторингу є:

- моніторинг всіх дій представників адміністративних органів, які приймають участь в роботі ЦНАП, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідного пакету документів;
- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій адміністративних органів, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються адміністративними органами.
- Моніторинг здійснюється шляхом інформування працівника ЦНАП представниками адміністративних органів щодо перебігу подій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит працівника ЦНАП.
- Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами.
- У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) працівник ЦНАП інформує про це міського голову Інформування заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який відповідає за роботу ЦНАП, про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді. Працівник ЦНАП кожної п'ятниці, враховуючи дані, занесені в електронну базу даних, формує у письмовій формі звіт в розрізі адміністративних органів, що залучені до роботи в ЦНАП по кількості прийнятих/виданих та невиконаних адміністративних послугах. Такий перелік доводиться до

відома заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, який координує діяльність відповідного адміністративного органу.

8. Основні технічні вимоги до організації прийому відвідувачів у ЦНАП

8.1. У приміщенні оформляється для відвідувачів зона очікування, яка оснащується стільцями, столом, належним освітленням. У зоні очікування передбачається місця для надання супутніх послуг.

8.2. У ЦНАП біля зони очікування створюється інформаційна зона, у якій розміщуються інформаційні стенди.

8.2.1. На інформаційних стендах розміщується інформація щодо:

- режиму роботи ЦНАП,
- переліку адміністративних послуг;
- порядку надання адміністративних послуг;
- рахунків для внесення плати за надання адміністративних послуг (у разі необхідності здійснення таких платежів).

На зазначених інформаційних стендах розміщуються **також зразки заяв**, платіжних документів інша необхідна замовнику інформація.

8.2.3. Наповнення інформаційних стендів у приміщенні ЦНАП необхідною інформацією щодо адміністративних послуг здійснюють адміністративні органи.

8.3. Для працівників, залучених до роботи у ЦНАП створюються робочі місця, кожне з яких має оснащення:

Стіл, 2 стільці (один – для відвідувачів), комп'ютер, Програмне забезпечення Microsoft Windows XP, принтер (Багатофункціональний пристрій).

8.4. У ЦНАП функціонує телефон, доступний для відвідувачів.

8.5. ЦНАП забезпечується засобами пожежогасіння, засобами охоронної сигналізації або фізичною охороною.

10. Графік роботи ЦНАП

10.1. Центр надання адміністративних послуг у місті Олевську працює упродовж тижня з 9-00 до 17-00.

Обідня перерва з 13-00 до 14-00.

Вихідні дні: субота, неділя.

8.3. Час прийому відвідувачів представниками адміністративних органів на робочих місцях (прийом документів, консультування) –

щоденно у робочі дні з 9.00 до 16.00, у п'ятницю з 9.00 до 15.00.

Час опрацювання документів – з 16.00 до 17.15, у п'ятницю з 15.00 до 16.00.