

РЕГЛАМЕНТ
роботи управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг
м. Івано-Франківська)
виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи управління адміністративних послуг виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) (надалі - Регламент) регулює організаційно-процедурні засади діяльності управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (надалі –ЦНАП).

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Івано-Франківської міської ради та визначає механізм взаємодії працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності ЦНАП.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту з чинним законодавством, на засіданні виконавчого комітету міської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників виконавчих органів Івано-Франківської міської ради та представників місцевих, регіональних дозвільних органів та територіальних органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у ЦНАП.

1.6. Питання функціонування Центру надання адміністративних послуг та координації діяльності виконавчих органів міської ради в рамках роботи ЦНАП покладається на керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

1.7. ЦНАП здійснює прийом документів щодня, крім неділі з 9.00 год. до 16.00 год. без обідньої перерви, понеділок і четвер з подовженим графіком роботи до 20.00 год.

1.8. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП, та видача

суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.

2. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

2.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках, що розміщені на інформаційних стендах, в інформаційних терміналах, на офіційному сайті м. Івано-Франківська та на веб-сайті ЦНАП.

2.2. 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 30.01.2013р. № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються їх керівництвом та затверджуються керівництвом виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (відповідно до повноважень).

2.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

2.4. Керівник ЦНАП може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

3.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги. Керування чергою, забезпечується системою електронного керування чергою через інформаційний термінал.

3.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за

допомогою інформаційних стендів, інформаційних терміналів, на офіційному сайті м. Івано-Франківська та на веб-сайті ЦНАП.

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

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

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

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

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;

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

користування інформаційними терміналами;

користування автоматизованою системою керування чергою;

положення про центр;

регламент центру.

Перелічені документи розміщуються на інформаційних стендах у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зоні очікування.

3.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг, а також в адміністраторів ЦНАП.

3.5. Працівники ЦНАП під час здійснення своїх повноважень мають бути забезпечені ідентифікаторами встановленого зразка.

3.6. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначено: найменування ЦНАП, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), робоче місце, за яким здійснюватиметься прийом, орієнтовний час звернення. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором ЦНАП до висвітлення на електронному табло номера та місця прийому.

3.7. ЦНАП може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень (інтернет-реєстрація).

4. 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.

4.2. 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".

4.3. 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.

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

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. 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 центрі електронного документообігу - в електронній формі.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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 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.

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

4.13. Адміністратори ЦНАП ведуть електронний реєстр - контроль справи, що містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

5. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

5.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічної картки.

5.2. Адміністратор ЦНАП зобов'язаний організувати передачу вхідного пакету документів до суб'єкта надання адміністративних послуг у міру їх надходження, але не пізніше наступного дня.

5.3. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором ЦНАП через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг в порядку, визначеному органом, що утворив центр.

5.4. Не рідше одного разу на день, не пізніше 16.00 год., спеціально визначена особа, або адміністратор ЦНАП під розпис передає вхідні пакети документів відповідальним працівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить їх опрацювання.

5.5. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в опис справи та/або електронний реєстр.

5.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи, або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його

персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративних послуг.

5.7. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

5.8. Інформація про результат вирішення справи вноситься суб'єктом надання адміністративної послуги в електронний реєстр.

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

5.10. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

5.11. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) 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 отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів ЦНАП.

6. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення

6.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги та направити його адміністратору ЦНАП, про що робиться запис в електронному реєстрі.

6.2. Адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до електронного реєстру та повідомляє про результати надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у зазначений суб'єктом звернення спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому смс-повідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв'язку).

6.3. Результат надання адміністративної послуги впродовж місяця з моменту його реєстрації у ЦНАП надається суб'єкту звернення особисто (його довірній особі) – при пред'явленні документа, який посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довіреної особи), або у спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення (засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), засобами телекомунікаційного зв'язку).

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 випадках, якщо адміністративна послуга, яку хоче отримати суб'єкт звернення, може надаватися невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у ЦНАП адміністраторами чи учасниками ЦНАП згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат вирішення адміністративної справи, невідкладно формується вихідний пакет документів та передається суб'єкту звернення.

6.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) у журналі реєстрації видачі результату адміністративних послуг або отриманні повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у паперовій та електронній формі.

6.7. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на адміністраторів ЦНАП та керівника ЦНАП.

6.8. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

6.9. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Суб'єкт надання

адміністративної послуги зазначає причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

6.10. Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в електронному реєстрі.

6.11. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

6.12. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

6.13. У ЦНАП зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи визначені законодавством. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

7. Строки надання адміністративної послуги

7.1. Граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

7.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений у п. 7.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього строку.

7.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто (його довіреною особою) або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на адресу суб'єкта звернення. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

8. Здійснення контролю за наданням адміністративних послуг

8.1. Контроль за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду вхідних пакетів, підготовки і видачі вихідних пакетів (далі – контроль) – це комплекс заходів, спрямованих на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень замовників, прийняття відповідних рішень та надання вихідного пакету в установлений законодавством строк.

8.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання адміністративних послуг.

8.3. Основними заходами контролю є:

- моніторинг у часі всіх дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з прийомом, розглядом вхідних пакетів та видачею вихідних пакетів;
- документальна фіксація дати прийняття вхідних пакетів і повернення вихідних пакетів;
- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідних пакетів;
- супровід та загальна координація дій суб'єктів надання адміністративних послуг, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;
- інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

8.4. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею суб'єктами надання адміністративних послуг результатів адміністративних послуг (далі – моніторинг), адміністраторами ЦНАП в рамках наданих повноважень щодо надання адміністративних послуг.

8.5. Моніторинг здійснюється шляхом інформування працівників управління адміністративних послуг відповідальними працівниками суб'єктів надання адміністративних послуг щодо перебігу подій, пов'язаних з розглядом надання адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит працівників управління. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного зв'язку та іншими способами за погодженням сторін.

8.6. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) працівники управління в термін до трьох календарних днів інформують про це посадову особу – керуючого справами виконкому міської ради.

8.7. Інформування посадової особи виконавчого комітету міської ради, яка координує діяльність ЦНАП (керуючого справами виконкому), здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника ЦНАП.

8.8. Працівники управління кожної п'ятниці, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг по кількості прийнятих/виданих та невиконаних адміністративних послугах. Такий перелік за підписом керівника ЦНАП в день формування доводиться до

відома посадової особи виконавчого комітету міської ради, яка координує діяльність відповідального підрозділу.

8.9. Працівники управління станом на 21 число поточного місяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують у письмовій формі звіт про стан виконавської дисципліни.

8.10. Друковані примірники переліків адміністративних процедур в розрізі суб'єктів звернень, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів не пізніше понеділка, наступного за днем їх формування, доводяться до відома суб'єктів надання адміністративних послуг.

9. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

9.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через ЦНАП результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує) та в судовому порядку.

9.2. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

9.3. Скарга, яка подається до ЦНАП, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

9.4. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника.

10. Оскарження дій або бездіяльності працівників ЦНАП

10.1. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій та скриньки звернень та пропозицій, доступ до яких надається кожному суб'єкту звернення.

10.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів чи учасників ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

10.3. Дії або бездіяльність посадових осіб уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, працівників ЦНАП можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

11. Заключні положення

11.1. Працівники ЦНАП працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників ЦНАП складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником ЦНАП.

11.2. З метою обліку робочого часу, вхід у адміністративне приміщення ЦНАП на вул. Незалежності, 9 та вихід працівників ЦНАП здійснюється шляхом фіксування у журналі виходу та відлучення працівників.

11.3. Для обліку робочого часу працівників ЦНАП, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

11.4. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у ЦНАП, рекомендується працювати згідно з режимом роботи ЦНАП.

11.5. Вхід сторонніх осіб в службові приміщення ЦНАП обмежується.

11.6. Прийом громадян з особистих питань керівниками виконавчих органів Івано-Франківської міської ради проводиться в приміщенні ЦНАП відповідно до затвердженого графіка.

11.7. Працівники ЦНАП несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради

Андрій Лис