



УКРАЇНА
МИКОЛАЇВСЬКА ОБЛАСТЬ ВОЗНЕСЕНСЬКИЙ РАЙОН
ОЛЕКСАНДРІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА

РІШЕННЯ

від 30 травня 2019 року № 4

27 сесія 8 скликання

Про внесення змін та доповнень до рішення Олександрівської селищної ради від 23.11.2018 №4 «Про затвердження Регламенту відділу з організаційної роботи центру надання адміністративних послуг та Переліку адміністративних послуг, що надаються виключно через відділ з організаційної роботи центру надання адміністративних послуг»

Відповідно до статті 25 та п.5. ч.1. статті 26, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги» з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 р. №588 (зі змінами), рішень Олександрівської селищної ради, розпоряджень селищного голови Олександрівська селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Внести зміни до рішення Олександрівської селищної ради від 23.11.2018 №4 «Про затвердження Регламенту відділу з організаційної роботи центру надання адміністративних послуг та Переліку адміністративних послуг, що надаються виключно через відділ з організаційної роботи центру надання адміністративних послуг» (далі рішення), виклавши п.1 в новій редакції наступного змісту:

«Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Олександрівської селищної ради. (Додаток 1).

2. Це рішення набирає чинності з дня його оприлюднення.

3. Контроль за виконанням покласти на постійну комісію з питань планування, фінансів, бюджету та соціально-економічного розвитку, промисловості, підприємництва, транспорту, зв'язку та сфери послуг.

Селищний голова

М. БЕНЗАР

Додаток № 1
до рішення Олександрівської селищної ради
Про внесення змін та доповнень до рішення
Олександрівської селищної ради від
23.11.2018 №4 «Про затвердження
Регламенту відділу з організаційної роботи
центру надання адміністративних послуг та
Переліку адміністративних послуг, що
надаються виключно через відділ з
організаційної роботи центру надання
адміністративних послуг»

від 30 травня 2019 року № 4

Регламент
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
виконавчого комітету Олександрівської селищної ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконкому Олександрівської селищної ради (далі – Регламент, Центр, ЦНАП відповідно) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 (зі змінами), рішень Олександрівської селищної ради щодо створення відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Олександрівської селищної ради, затвердження Положення про відділ ЦНАП, графік його роботи.

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи, порядок дій адміністраторів відділу ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з урахуванням Регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Олександрівської селищної ради, який визначає засади діяльності та механізми взаємодії відділу ЦНАП, органів публічної влади, суб'єктів надання адміністративних послуг, суб'єктів звернень, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності ЦНАП, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.4. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням Олександрівської селищної ради.

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

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

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

1.8. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення здійснюється виключно в ЦНАП, в тому числі на віддалених місцях для роботи адміністраторів.

1.9. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

1.10. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр (далі – Перелік), формується керівником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та визначається Олександрівською селищною радою.

1.11. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, постанов і протоколів щодо адміністративної відповідальності тощо затверджуються селищним головою.

2. Визначення термінів

2.1. Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

2.2. Вхідний пакет документів - комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги.

2.3. Вихідний пакет документів – результат адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається суб'єкту звернення.

2.4. Суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги.

2.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу.

2.6. Інформаційна картка адміністративної послуги - містить основну інформацію для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги контрольний примірник, затверджується керівником, інформаційний – розповсюджується .

2.7. Технологічна картка адміністративної послуги - містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги через центр надання адміністративних послуг, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги, затверджується його керівником.

2.8. Реєстр адміністративних послуг - єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до затвердженого реєстру та закону суб'єктами надання адміністративних послуг через ЦНАП.

2.9. Адміністратор ЦНАП - посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Учасники ЦНАП - представники місцевих, регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, суб'єктів надання адміністративних послуг, які здійснюють прийом громадян у ЦНАП.

3. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

3.1. На вході до приміщення (будівлі) ЦНАП розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3.2. Приміщення Центру, за потреби, поділяється на відкриту та закриту частини.

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

3.2.2. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом 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, якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

3.3. У Центрі може створюватись сектор інформування (рецепція) або визначатися працівник (працівники), відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи Центру.

3.4. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

розміщення інформаційних стендів, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;

облаштування місцями для очікування з облаштованими місцями для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

3.5. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідною скринькою для відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

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

3.7. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

3.8. Особам з інвалідністю забезпечується вільний доступ до приміщень ЦНАП, місць загального користування та інформації, 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 іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3.9. 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.

3.10. У приміщенні Центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

4. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

4.1. 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.

4.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за допомогою інформаційних стендів, та інформації на сайті селищної ради.

4.3. На інформаційних стендах та розміщується інформація, зокрема, про:

а) найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

б) графік роботи Центру, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

в) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

г) строки надання адміністративних послуг;

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

е) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

є) супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

ж) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

з) Положення про Центр;

і) Регламент Центру.

й) інша інформація за рішенням керівництва відділу ЦНАП.

Перелічена інформація розміщується у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зоні очікування.

4.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться у адміністраторів та учасників ЦНАП.

4.5. У Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.6. У інформаційному підрозділі Центру або у посадові особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;

- загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;

- 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 ЦНАП.

4.7. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на веб-сайті органу, що утворив Центр, де розміщується інформація, зазначена у пункті 4.3 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

4.8. Інформація, яка розміщується в приміщенні та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

4.9. 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 у спосіб, аналогічний способу звернення.

4.10. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора чи учасника ЦНАП. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до спеціаліста ЦНАП, по телефону або шляхом електронної реєстрації на веб-порталі ЦНАП (органу місцевого самоврядування). Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені дні та години.

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.

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

5. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

5.1. 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.

5.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу.

5.3. Керівник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

5.4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

6. Прийом вхідного пакету документів

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП або віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру.

6.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення), або, у передбачених законом випадках, 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.

6.3. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

6.4. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби, надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви або самостійно формує заяву засобами інформатизації. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

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.

6.5. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї.

Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

6.6. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.7. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі).

Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

6.8. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

6.9. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги) та/або очевидну помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

6.10. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також повідомляється телефоном.

6.11. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП 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 у раніше виданий опис. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

6.13. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

6.14. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

7. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

7.1. У випадках передбачених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

7.2. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у

справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

7.3. Передача справ у паперовій формі з Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу ЦНАП, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру – не пізніше наступного робочого дня. 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.

7.4. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

7.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

7.6. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

7.7. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), 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 (в 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 (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

7.9. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.10. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків керівником ЦНАП.

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

7.11. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати Центр про перешкоди у 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) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

7.12. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець 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 ЦНАП.

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту 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 Центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора Центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника, або, у випадках передбачених законодавством, передається (надсилається) в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного 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.

8.4. Відмова у 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 про відмову у 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 у день реєстрації у ЦНАП такого повідомлення.

8.5. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на зберігання до архіву.

8.6. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі 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).

8.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату

надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у Центрі.

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

9. Терміни надання адміністративної послуги

9.1. Термін надання адміністративної послуги зазначається в Інформаційній картці та не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

9.2. 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 термін, визначений у п.8.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

9.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення. При цьому термін доставки поштової кореспонденції не зараховується до терміну надання адміністративної послуги.

10. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

10.1. Систематичний збір та обробка інформації щодо розгляду справ, дотримання термінів розгляду суб'єктами надання адміністративних послуг (надалі – моніторинг) здійснюється адміністраторами та учасниками ЦНАП та передається начальнику відділу ЦНАП.

10.2. Основними завдання моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів та учасників ЦНАП, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;
- вдосконалення процедури видачі вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- інформування начальника відділу ЦНАП, селищного голови, його заступників, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

10.3. Моніторинг здійснюється шляхом аналізу дій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит керівництва ЦНАП.

10.4. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори ЦНАП інформують про це начальника відділу ЦНАП.

10.5. Інформування селищного голови, заступників селищного голови про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом начальника відділу ЦНАП.

10.6. Адміністратори ЦНАП щомісяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують письмовий перелік адміністративних послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг, якими порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом начальника відділу ЦНАП доводиться до відома селищного голови, заступника селищного голови (за розподілом повноважень) та керівника відповідного суб'єкту надання адміністративних послуг.

11. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

11.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу щодо результату надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого

органу відносно суб'єкта надання адміністративної послуги, що розглядав справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

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

11.3. Скарга, яка подається до відділу 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.

11.4. 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.

12. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів чи учасників ЦНАП

12.1. У відділі ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги скарг та пропозицій та скринька для скарг і пропозицій, доступ до яких надається кожному суб'єкту звернення.

12.2. 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.

12.3. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності. Скарга, подана з порушенням термінів, залишається без розгляду.

12.4. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП є начальник відділу ЦНАП, або особа яка його заміщає. Скарги на дії чи бездіяльність учасників ЦНАП розглядаються керівництвом відповідних органів.

12.5. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника відділу ЦНАП є селищний голова або заступник селищного голови (за розподілом повноважень).

12.6. Скарга на дії чи бездіяльність адміністраторів чи учасників ЦНАП подається начальнику відділу ЦНАП, який зобов'язаний невідкладно зареєструвати її у журналі реєстрації скарг. Скарга на дії чи бездіяльність учасників ЦНАП не пізніше наступного дня з моменту реєстрації разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) керівництву відповідних органів.

12.7. Начальник відділу ЦНАП розглядає скаргу не більше п'ятнадцяти робочих днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового вивчення матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, начальник відділу ЦНАП має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти календарних днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово.

12.8. Керівництво учасників ЦНАП зобов'язане розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передачу прийнятого рішення у ЦНАП для доведення його до відома суб'єкту звернення.

12.9. Начальник відділу ЦНАП, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність посадових осіб, з вини яких було допущено порушення.

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

Секретар виконавчого комітету

О. КУЛЬБІЙ