

Затверджено
Рішенням
Червоноградської міської ради
від ____ . ____ . ____ № ____

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг

1. Загальні положення.

1.1 Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр, ЦНАП), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2 Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням Регламенту роботи виконавчих органів міської (селищної, сільської) ради, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.3 Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням міської Червоноградської міської ради.

1.4 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.

1.5 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».

1.6 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 в його територіальних підрозділах чи на віддалених місцях для роботи адміністраторів.

1.7 Час прийому суб'єктів звернень у Центрі, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення) затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

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

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

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

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

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

У приміщенні Центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. За потреби, на прилеглих вулицях розмішуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

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

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

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому та за потреби, додатково на другому поверхах будівлі.

2.2.2 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.

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

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

- розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

- облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

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

2.6 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.

2.7 Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру і її площа повинна становити не менше 70 кв. метрів при виконавчих органах інших міських рад міст обласного, республіканського Автономної Республіки Крим значення.

2.8 На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи Центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- надання адміністративних послуг; строки

- 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 (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

2.9 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/ або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11 Особам з інвалідністю забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, 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.

2.12 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.

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

3. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

3.1 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.

3.2 Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу та затверджуються, в частині адміністративних послуг органів місцевого самоврядування, виконавчим комітетом місцевої ради.

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

3.4 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.

4. Інформування суб'єктів звернення

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

4.2 У інформаційному підрозділі Центру або у посадовій особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг; загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- допомогу у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- 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.

4.3 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 2.8 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

4.4 Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.5 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.

4.6 Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються керівником ЦНАП.

5. Керуван ня чергою у ЦНАП (за потреби)

5.1 З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

5.2 У разі потреби, у ЦНАП забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) ЦНАП.

5.3 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.4 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) ЦНАП забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

5.5 У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час, відповідно до правил, встановлених керівником ЦНАП. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого або телефонного звернення до ЦНАП та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені 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.

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

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 його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого Центру (в разі їх утворення).

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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 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).

6.10 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 карткою 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.

6.11 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 та за можливості також повідомляється телефоном.

6.12 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).

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

6.14 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.

6.15 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 пакета 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 (в разі їх утворення) – 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 у 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 сформував 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 пакету документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакету 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 з відповідним обґрунтуванням 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 незазначення 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.

8.7 Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отриманням повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

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

8.9 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.

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

Затверджено
Рішенням Червоноградської міської ради
від ____ . ____ . ____ № ____

ПОЛОЖЕННЯ про Центр надання адміністративних послуг

1. Відділ Центр надання адміністративних послуг (далі – Центр) є виконавчим органом, в якому надаються адміністративні послуги згідно з визначеним Переліком.

2. Рішення щодо утворення, ліквідації або реорганізації Центру приймається Червоноградською міською радою (далі – Рада).

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про службу в органах місцевого самоврядування», актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Ради та її Виконавчого комітету, розпорядженнями голови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

4. Основні завдання Центру:

1) організація оперативної і зручної системи надання необхідних громадянам та суб'єктам господарювання адміністративних послуг;

2) спрощення процедури отримання адміністративних послуг і поліпшення якості їх надання;

3) забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання послуг у Центрі;

4) державна реєстрація речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень відповідно до закону, тобто офіційне визнання і підтвердження фактів набуття, змін або припинення речових прав на нерухоме майно, обтяжень таких прав шляхом внесення відповідних записів до Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

5) державна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, тобто офіційне визнання шляхом засвідчення факту створення або припинення юридичної особи, набуття або позбавлення статусу підприємця фізичної особи, зміни відомостей, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань про юридичну та фізичну особу – підприємця, а також проведення інших реєстраційних дій відповідно до закону;

6) організація надання суб'єктам господарювання документів дозвільного характеру;

7) здійснення інших повноважень на основі та на виконання Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та інших нормативно-правових актів.

5. Центр забезпечує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії адміністратора із суб'єктами надання адміністративних послуг та у випадках передбачених законодавством – безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, визначається Радою. Він включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

До адміністративних послуг також прирівнюються надання витягів і виписок із реєстрів, довідок, копій, дублікатів документів та інші передбачені законом дії, у результаті яких суб'єкту звернення, а також об'єкту, що перебуває в його власності, володінні чи користуванні, надається або підтверджується певний юридичний статус та/або факт.

6. У Центрі здійснюється прийняття звітів, декларацій і скарг, визначених рішенням Ради.

7. Для зручності суб'єктів звернень у Центрі відповідно до узгоджених рішень (з визначенням графіку та інших умов) можуть здійснювати прийом представники органу соціального захисту населення, Пенсійного фонду України, суб'єктів надання послуг електро-, газопостачання, комунальних підприємств, а також – працівники виконавчих органів Ради (у разі необхідності).

8. У приміщенні Центру можуть надаватися супутні послуги (банківські, виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів тощо) суб'єктами господарювання, відбір яких здійснюється на конкурсній основі (критерії відбору – мінімізація матеріальних витрат і витрат часу суб'єкта звернення).

9. Центр має наступну структуру: начальник, адміністратори, державні реєстратори. Завдання, права та відповідальність працівників Центру визначаються відповідно до законодавства, цим Положенням та у посадових інструкціях.

10. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Центрі звертається до адміністратора або у випадках передбачених законодавством – до представника суб'єкта надання адміністративних послуг.

11. Керівником Центру є начальник, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням міського голови в установленому законодавством порядку.

12. Основні завдання начальника Центру :

1) здійснення керівництва діяльністю Центру, розподіл обов'язків між працівниками та визначення сфер їх відповідальності;

2) організація діяльності Центру, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, визначення шляхів удосконалення й підвищення ефективності роботи Центру;

3) представлення Центру у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями, в тому числі в судах всіх рівнів;

4) координація діяльності всіх працівників Центру та посадових осіб, що залучаються до його роботи;

5) організація інформаційного забезпечення роботи Центру, роботи із засобами масової інформації, визначення змісту та часу проведення інформаційних заходів;

6) сприяння створенню належних умов праці у Центрі, внесення пропозицій міському голові та Раді щодо матеріально-технічного забезпечення Центру, внесення пропозицій міському голові щодо преміювання працівників Центру;

7) організація та контроль виконання у Центрі Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, інших нормативно-правових актів, рішень Ради та її Виконавчого комітету, розпоряджень місцевого голови;

8) виконання функцій адміністратора Центру;

9) несення персональної відповідальності за невиконання або неналежне виконання покладених на Центр завдань, реалізацію його повноважень, дотримання трудової/службової дисципліни;

10) планування роботи Центру, подання пропозицій до перспективних і поточних планів роботи міському голові;

11) розроблення Положення про Центр, посадових інструкцій працівників, у разі потреби – змін і доповнень до зазначених документів, подання їх на затвердження в установленому порядку;

12) звітування про проведеному роботу Центру у визначеному порядку;

13) забезпечення планування та проведення заходів з підвищення кваліфікації працівників Центру;

14) виконання інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується міським головою.

13. Державний реєстратор призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови в установленому законодавством порядку.

14. Державний реєстратор має печатку та електронний цифровий підпис.

15. Основними завданнями державного реєстратора є:

1) забезпечення прийому та видачі документів, пов'язаних з проведенням державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців;

2) забезпечення ведення Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно;

3) здійснення державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців відповідно до законодавства;

4) внесення змін до відомостей про юридичну особу, фізичну особу-підприємця відповідно до закону;

5) надання інформації з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відповідно до законодавства;

6) здійснення повноважень щодо державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;

7) здійснення інших повноважень, визначених цим Положенням та посадовою інструкцією, що затверджується міським головою, відповідно до законодавства.

16. Адміністратори призначаються на посаду та звільняються з посади розпорядженням міського голови в установленому законом порядку.

Кількість адміністраторів визначається Радою.

Повноваження адміністратора можуть покладатися на начальника Центру, державних реєстраторів, інших посадових осіб Центру, які здійснюють функції з обслуговування суб'єктів звернення, зокрема прийняття документів, необхідних для надання адміністративних послуг, та видачу результатів надання адміністративних послуг у Центрі.

17. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Центру.

18. Основними завданнями адміністратора є:

1) надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо адміністративних послуг, які можна отримати в Центрі;

2) прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг;

3) видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

4) організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

5) здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;

6) надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

7) виконання інших повноважень відповідно до посадової інструкції.

19. Адміністратор має право:

1) безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

2) погоджувати документи (рішення) в інших державних органах та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

3) інформувати начальника Центру та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв про надання адміністративних послуг, вимагати вжиття заходів для усунення виявлених порушень;

4) посвідчувати власним підписом і печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів із реєстрів і баз даних, необхідних для надання адміністративної послуги;

5) порушувати клопотання перед начальником відділу щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Центру.

20. Центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з відповідними органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями.

21. З метою забезпечення зручних і доступних умов отримання послуг за рішенням Ради у громаді можуть бути створені територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені робочі місця адміністраторів (в тому числі виїзні адміністратори та/або мобільний Центр), які надають адміністративні послуги відповідно до затвердженого Радою Переліку адміністративних послуг.

До надання адміністративних послуг можуть залучатися старости відповідно до законодавства.

22. Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Час прийому суб'єктів звернень у Центрі становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є обов'язковим для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр.

Центр не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

Час прийому суб'єктів звернень у Центрі визначається відповідно до законодавства Радою.

23. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Центру здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, а також з інших джерел дозволених законодавством.