

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради

1. Загальні положення.

1.1. Регламент центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій та взаємодії адміністраторів ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (далі — «Прозорий офіс»).

1.2. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

1.3. Порядок взаємодії, що встановлюється цим Регламентом, є обов'язковим до виконання для всіх учасників надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». У випадку, якщо чинним законодавством передбачено інший порядок надання адміністративних послуг ніж той, що визначено цим Регламентом, застосовуються норми відповідного законодавства. ЦНАП забезпечує організаційне забезпечення та координацію діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

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

1.5. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням сесії міської ради.

1.6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб ЦНАП.

1.7. Суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджуються інформаційна і технологічна картки, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

1.8. 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 інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

1.9. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача результату надання адміністративної послуги заявнику здійснюється виключно в ЦНАП.

1.10. Графік роботи ЦНАП та представників суб'єктів надання адміністративних послуг в ЦНАП, у т.ч. у форматі «Прозорий офіс», затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

1.11. Керівники суб'єктів надання адміністративних послуг забезпечують участь у роботі ЦНАП, у т.ч. у форматі «Прозорий офіс» своїх представників відповідно до графіку.

1.12. Прийом відвідувачів у ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», здійснюється з дотриманням Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», які є обов'язковими до виконання усіма учасниками, залученими до роботи в Центрі надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

2. Вимоги щодо подання інформації про ЦНАП

2.1. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

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

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

- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки 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 та користування автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності);

- положення про центр;

- регламент центру;

- графік прийому суб'єктів звернення посадовими особами органу, що утворив центр (у разі проведення такого прийому в приміщеннях центру, його територіальних підрозділів, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів).

2.2. Перелічені документи розміщуються на стендах та/або у іншому зручному та доступному для замовників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

2.3. ЦНАП підтримує роботу веб-сайту (або окремої веб-сторінки на сайті міської ради), де розміщується інформація, зазначена у п. 2.1 Регламенту, а також інформація про місце розташування ЦНАП шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

2.4. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах та/або іншому зручному місці, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

2.5. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.6. 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. Інформаційне забезпечення, консультування та керування чергою в центрі

3.1. В інформаційно-консультаційній зоні ЦНАП забезпечується надання загальної інформації та консультацій замовникам при їх зверненні за адміністративними послугами у ЦНАП:

- інформування за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;
- консультування суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надання іншої інформації та допомоги, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором/спеціалістом.

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

3.3. У ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до працівників «Прозорого офісу» для отримання певних адміністративних (соціальних) послуг на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до працівника на рецепції та/або електронної реєстрації на вебсайті

ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (у разі утворення такого). У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

3.4. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернення.

4. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

4.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг здійснюють адміністратори, а також представники суб'єктів надання адміністративних та/або інших послуг.

4.2. 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 або його територіальних підрозділах, віддалених робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 (його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

4.5. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністратором ЦНАП відповідно до інформаційних карток. 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. 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.

4.6. 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 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.

4.7. 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), 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.

4.8. 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 та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

4.9. 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).

4.10. 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.

4.11. 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 послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

5. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

5.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 4 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 дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

5.2. Передача справ у паперовій формі від центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб, визначений узгодженими рішеннями.

5.3. Передача справ виконавцям здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором ЦНАП.

5.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати в лист-проходження та/або в електронному вигляді.

5.5. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

5.6. 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.

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

6. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

6.1. 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-проходження справи.

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

6.3. Результат надання адміністративної послуги 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 в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення; за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, або у інший спосіб, передбачений законодавством.

6.4. 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.

6.5. Контроль за проходженням адміністративної послуги та дотриманням строків її вирішення покладається на начальника та адміністраторів ЦНАП.

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

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

6.8. У ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та / або електронній формі

(відскановані документи): заява суб'єкта звернення, опис прийнятих документів, лист-проходження справи та результат надання адміністративної послуги. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

6.9. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

6.10. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

7. Процедури оскарження

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

7.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, працівників ЦНАП є начальник ЦНАП або особа, яка його заміщає. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника ЦНАП є міський голова у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

7.3. Начальник ЦНАП розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

7.4. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.

7.5. Результати надання адміністративних послуг, отримані через ЦНАП, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

8. Відповідальність у сфері надання послуг

8.1. У випадку встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду тощо) адміністратори / працівники «Прозорого офісу» інформують про це безпосереднє керівництво та/або керівника ЦНАП, в т. ч. у форматі «Прозорий офіс» (відповідно до компетенції).

8.2. Посадові особи суб'єкта надання адміністративної послуги та працівники ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», за порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, встановленому законодавством.

9. Прикінцеві положення

9.1. Усі працівники ЦНАП, в т. ч. у форматі «Прозорий офіс», працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, облік відпрацьованого часу працівників «Прозорого офісу», що працюють за змінним графіком роботи, обраховується з дотриманням норм трудового законодавства.

9.2. Усі працівники ЦНАП та залучені представники до роботи у ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», зобов'язані дотримуватись загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, в робочий час носити форменний одяг та таблички типу «badge» із зазначенням прізвища, імені та по батькові, що ідентифікують їх особу.

9.3. Відповідальність за дотримання вимог пожежної безпеки та охорони праці працівниками несуть керівники відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг, залучених до роботи в ЦНАП, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

9.4. У приміщенні «Прозорого офісу» може здійснюватися прийом громадян з особистих питань міським головою, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівниками виконавчих органів Житомирської міської ради, керівниками суб'єктів надання послуг.

Начальник ЦНАП



С.Л.Галецька

Секретар міської ради

В.А. Клімініський