



**ГОРІШНЬОПЛАВНІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

(Тридцять друга сесія сьомого скликання)

РІШЕННЯ

06 березня 2018

**Про затвердження Регламенту
центру (відділу) надання
адміністративних послуг
Горішньоплавнівської міської ради
Полтавської області в новій редакції**

Керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», враховуючи рішення дванадцятої сесії Комсомольської міської ради сьомого скликання від 21.06.2016 р. «Про перейменування представницького органу місцевого самоврядування та його виконавчого органу в місті Горішні Плавні» та пропозиції постійної комісії з питань економічної політики, бюджету, фінансів, підприємницької діяльності та здійснення регуляторної політики (протокол №37 від 26.02.2018), Горішньоплавнівська міська рада Полтавської області

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи центру (відділу) надання адміністративних послуг Горішньоплавнівської міської ради Полтавської області в новій редакції (додаток).

2. Вважати таким, що втратило чинність рішення одинадцятої сесії сьомого скликання Комсомольської міської ради Полтавської області від 24.05.2016 р. «Про затвердження Положення про центр (відділ) надання адміністративних послуг Комсомольської міської ради Полтавської області та Регламенту його роботи в новій редакції».

Міський голова

(підписано)

Д.Г.Биков

Додаток
до рішення 32 сесії
Горішньоплавнівської міської
ради сьомого скликання
06.03.2018

РЕГЛАМЕНТ **центру (відділу) надання адміністративних послуг** **Горішньоплавнівської міської ради Полтавської області**

I. Загальні положення

1.1. Регламент центру (відділу) надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності центру (відділу) надання адміністративних послуг (далі – центр), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) центру та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

1.2. Центр та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією та Законами України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року № 2806-IV; вимогами до підготовки інформаційної та технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

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

1.4. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється відповідно до принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 6) оперативності та своєчасності;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості й справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників центру;
- 10) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

1.5. Графік роботи центру затверджується Горішньоплавнівською міською радою Полтавської області.

II. Вимоги до розміщення інформації

2.1. У приміщенні центру на інформаційних стендах розміщується інформація про:

- 1) найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, поштову адресу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- 2) графік роботи центру (дні роботи та прийомні години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- 4) строки надання адміністративних послуг;
- 5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, та зразки їх заповнення;
- 6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 7) супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
- 8) порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через центр, а також рішень, дій та бездіяльності працівників центру;
- 9) прізвище, ім'я, по батькові начальника центру, номер його телефону, адресу електронної пошти.

У центрі може розміщуватись також інша інформація за рішенням його начальника, зокрема, щодо:

- 1) Положення про центр;
- 2) Регламенту центру та ін.

2.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці.

2.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та/або в інформаційному підрозділі центру, та/або видаються працівниками центру суб'єкту звернення.

2.4. Інформація та відомості про роботу та місце розташування центру, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація розміщується на офіційному веб-сайті Комсомольської міської ради або на окремій веб-сторінці центру.

2.5. Інформація, яка розміщується у приміщенні центру та на інформаційних ресурсах центру, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті центру або відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та копіювання.

2.6. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.7. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центру у спосіб аналогічний до способу звернення.

2.8. 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.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Орган, що утворив центр, а також начальник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвоільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив центр, а також начальника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Керування чергою в центрі

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

4.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру 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).

4.3. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені начальником центру години.

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

V. Прийняття заяви та інших документів у центрі

5.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у центрі.

5.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центр 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.

5.3. 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).

5.4. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. 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 в їх усуненні.

5.5. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

5.6. 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 центрі електронного документообігу – в електронній формі.

5.7. 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 у паперовій та/або електронній формі.

5.8. Адміністратор центру 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.

5.9. 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).

5.10. 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.

5.11. 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 послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

VI. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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 суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.3. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

6.4. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи.

6.5. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника центру.

6.7. 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 начальника центру.

VII. Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

7.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до центру, про що зазначається у листі-проходженні справи.

7.2. 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 про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

7.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

7.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

7.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

7.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і начальник центру.

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

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

Начальник центру (відділу)

надання адміністративних послуг

(підписано)

Р.О.Каверзнева

Додаток 1
до Регламенту роботи центру
(відділу) надання
адміністративних послуг
Горішньоплавнівської міської
ради Полтавської області

ЖУРНАЛ
обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг

Реєстрацій- ний номер	Назва адміністра- тивної послуги	Дата надходжен- ня заяви на отримання адміністра- тивної послуги	Наймену- вання суб'єкта звернення	ПБ адміністра- тора Центру надання адміністра- тивних послуг, що здійснив реєстрацію звернення	Відмітка про надання адмініст- ративної послуги (або відмови в її наданні)	Підпис одержувача адміністра- тивної послуги та дата її отримання	Приміт- ка

Начальник центру (відділу)
надання адміністративних послуг

(підписано)

Р.О.Каверзнієва

Додаток 2
до Регламенту роботи центру (відділу)
надання адміністративних послуг
Горішньоплавнівської міської ради
Полтавської області

ОПИС

прийняття _____
(ПІБ адміністратора Центру надання адміністративних послуг)

Від _____
(найменування суб'єкта звернення)

пакету документів, необхідних для одержання адміністративної послуги

(назва адміністративної послуги)

№ п/п	Перелік документів	Кількість аркушів
1.		
2.		
3.		

« ____ » _____ 201__ р.

реєстраційний № _____

(особистий підпис адміністратора
Центру надання адміністративних послуг)

(ПІБ адміністратора Центру надання
адміністративних послуг)

Результат надання адміністративної послуги прошу видати:

- особисто;
 - уповноваженій особі за довіреністю;
 - поштою, за адресою: _____

(підпис заявника)

(ПІБ суб'єкта звернення)

**Начальник центру (відділу)
надання адміністративних послуг**

(підписано)

Р.О.Каверзнева

Додаток 3
до Регламенту роботи центру
(відділу) надання
адміністративних послуг
Горішньоплавнівської міської
ради Полтавської області

**Супровідний лист
адміністративної послуги**

_____ (назва адміністративної послуги)

реєстраційний номер _____ від « _____ » _____ 20 ____ р.

_____ (найменування суб'єкта звернення)

Номер рішення _____

Дата _____

№ з/п	П.І.Б. та підпис представника суб'єкта надання адміністративної послуги	Дата отримання заяви та документів, що додаються до неї, адміністративним органом	Гранична дата надання адміністративної послуги	Дата отримання адміністратором центру результату адміністративної послуги, підпис уповноваженого представника адміністративного органу	Відмітка про видачу (відмову у видачі) адміністративної послуги

Примітка: _____

**Начальник центру (відділу)
надання адміністративних послуг**

(підписано)

Р.О.Каверзнева