



УКРАЇНА
Первомайська міська рада Харківської області
52 сесія 6 скликання

ПРОЕКТ РІШЕННЯ

*Від 20 грудня 2013 року
м.Первомайський*

№ 852-52/6

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський

З метою створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних послуг фізичними та юридичними особами, відповідно до вимог Закону України від 06.09.2012 № 5203-VI «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» , керуючись ст.25 [Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»](#) міська рада

В И Р І Ш И Л А:

Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський (додається).

Міський голова

С.Л. Теплицький

РЕГЛАМЕНТ Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський

І. Загальні положення

1.1 Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) визначає порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

1.2 ЦНАП своїй діяльності керується [Конституцією](#) та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та регламентом ЦНАП.

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

1.4 Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється відповідно до принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернень.

1.5 Графік роботи центру затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням вимог [Закону України «Про адміністративні послуги»](#).

II. Вимоги до розміщення інформації

2.1 У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація про:

- найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та відповідні інформаційні картки інформаційних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отримання адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматичною системою керування чергою (у разі їх наявності);
- Положення про ЦНАП;

- Регламент ЦНАП.

2.2 Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці, в тому числі на інформаційному терміналі (у разі наявності). Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень, та/або за сферами правовідносин (законодавства), та/або за суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.3 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах—накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.4 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, надрукованих шрифтом Брайля, за можливості здійснюється розміщення інформаційних терміналів з голосовою та відеоінформацією, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.5 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

2.6 Первомайська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.1 Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

2.7 Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною.

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

III Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1 Первомайська міська рада, а також керівник ЦНАП 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 дозвільного 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 ЦНАП, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Керування чергою у ЦНАП

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

4.2 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором зобов'язаний зареєструватись за допомогою терміналу в такій системі, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

4.3 У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

4.4 ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

V. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

5.1 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 також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП.

5.2 Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

5.3 Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

5.5 Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У разі коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу у їх усуненні.

5.6 виключено рішенням *Первомайської міської ради Харківської області від 09 липня 2015 року № 1247-72/6*

5.7 Адміністратор центру складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках (додаток 1).

5.8 Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та з проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату і час його складання. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

5.9 Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та/або електронній формі.

5.10 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 (додаток 2).

5.11 У разі коли вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

5.12 Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі та у разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5.13 Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги (додаток 3).

VI. Опрацювання справи (вхідного пакета документів) у ЦНАП

6.1 Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту, адміністратор зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

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

6.3 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 про проходження справи.

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

6.5 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

VII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

7.1 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 ЦНАП, про що зазначається у листі про проходженні справи.

7.2 Адміністратор 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 у паперовій та/або електронній формі.

7.3 Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (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 у матеріалах справи.

7.4 У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у ЦНАП 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 у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

7.5 У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор 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 своїх повноважень адміністратори і керівник ЦНАП.

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

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

Міський голова

С.Л. Теплицький

Додаток 1
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
м.Первомайський

Затверджено

рішення _____ сесії міської ради
6 скликання від __ грудня 2013 року
№ _____

ОПИС
вхідних документів

документів до заяви _____
найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної
_____ особи (або уповноважена ним особа) адреса, телефон)
від «__» _____ 20__ року
на отримання _____
(назва адміністративної послуги)

№ з/п	Перелік документів наданих заявником	Кількість
1	2	3

Дата складання опису «__» _____ 20__ року __ год. __ хв.

Опис склав Адміністратор ЦНАП _____
(підпис, П.І.Б.)

Опис отримав _____ «__» _____ 20__ року
(підпис, П.І.Б. заявника.)

Про результати надання адміністративної послуги прошу повідомити _____
(телефоном, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку вказати)

Результат надання адміністративної послуги бажаю отримати _____
(особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку вказати)

М.П.

Додаток 2
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
м.Первомайський

Затверджено
рішення _____ сесії міської ради
6 скликання від __ грудня 2013 року
№ _____

Журнал реєстрації вхідного пакету документів

№ з/п	Дата прийняття заяви та документів, що додаються до неї на отримання адміністративної послуги	Документ надання адміністративної послуги	Суб'єкт надання адміністративної послуги	Найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи (або уповноважена ним особа)
1	2	3	4	5

Прізвище та ініціали адміністратора, що прийняв заяву про отримання документа надання адміністративної послуги, його підпис	Відмітка про видачу документа надання адміністративної послуги	Відмітка про відмову видачі документа надання адміністративної послуги	Примітка
6	7	8	9

Додаток 3
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
м.Первомайський

Затверджено

рішення _____ сесії міської ради
6 скликання від __ грудня 2013 року
№ _____

Лист про проходження справи

до справи від «_____» _____ 20__ року, номер _____

прийнятої адміністратором ЦНАП _____

від _____

(найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи

(або уповноважена ним особа) адреса, телефон)

для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Виконавець _____

(найменування суб'єкта надання адміністративної послуги)

№ з/п	Найменування суб'єкта надання адміністративної послуги	Прізвище, ім'я та по батькові та підпис посадової особи суб'єкта надання адміністративної послуги	Дата та час передачі вхідного пакета документів суб'єкту надання адміністративної послуги	Загальна кількість днів надання послуги, передбачена законодавством	Дата та час передачі вихідного пакета документів до ЦНАП
1	2	3	4	5	6

Повідомлення заявника про надання адміністративної послуги:

Спосіб повідомлення _____

«_____» _____ 20__ року __ год. __ хв.

Адміністратор ЦНАП _____

(підпис, П.І.Б.)

Послуга заявником отримана:

«_____» _____ 20__ року _____
(підпис) (ініціали та прізвище заявника)

Дата відправлення поштою «_____» _____ 20__ року

Адміністратор ЦНАП _____

(підпис, П.І.Б.)

Передано на зберігання до архіву: «_____» _____ 20__ року

Адміністратор ЦНАП _____

(підпис, П.І.Б.) м.п.

Міському голові
Теплицькому С.Л.

Прошу Вас включити до порядку денного чергової сесії міської ради 6 скликання питання «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський».

Додаток: на 6 аркушах.

1. Проект рішення з додатком на 6 аркушах;
2. Пояснювальна записка на 1 аркуші;
3. Список осіб, які завізували проект рішення на 1 аркуші.

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів

В.О.Сторожев

Пояснювальна записка

до проекту рішення «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг в м.Первомайський».

01 серпня 2013 року набрала чинності Постанова Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», який визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Відповідно до Постанови центр надання адміністративних послуг у діяльності повинні керуватися регламентом роботи.

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів

В.О.Сторожев

Список осіб,
які завізували проект рішення ____ сесії міської ради 6 скликання
від ____ грудня 2013 року «Про затвердження Регламенту Центру надання
адміністративних послуг в м.Первомайський».

Виконавець:

Адміністратор _____ Л.М.Косінова

Погоджено:

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів _____ В.О.Сторожев

Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих органів _____ Н.П.Харченко

Начальник юридичного відділу _____ О.М.Чернякова