

Додаток 1
до рішення № 17 VII сесії
Дергачівської міської ради VIII
скликання
від 26 січня 2021 року

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг Дергачівської
міської ради Харківської області

I. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI (зі змінами), Постанови Кабінету Міністрів України № 588 від 01.08.2013 року «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами).

Цей Регламент встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг Дергачівської міської ради Харківського району Харківської області (далі – Центр, ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) Центру, віддалених робочих місць (далі-адміністратор) та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється рішенням сесії Дергачівської міської ради Харківської області.

1.2. Надання адміністративних послуг у Центрі та населених пунктах, де функціонують віддалені робочі місця адміністраторів здійснюється з дотриманням таких принципів:

принцип "орієнтації на замовника" – формування ефективної системи взаємодії адміністраторів центру надання адміністративних послуг із замовниками та забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення;

принцип "найменшої дії" – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі втрати трудових, матеріальних, часових тощо ресурсів);

принцип "зворотного зв'язку" – можливість отримання замовником інформації через мережу Інтернет про види адміністративних послуг та нормативне законодавство в сфері надання адміністративних послуг;

верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; рівності перед законом;

стабільності;

оперативності та своєчасності;

відкритості та прозорості;

захищеності персональних даних;

неупередженості та справедливості.

1.3. Основні терміни, які використовуються в цьому Регламенті, вживаються в значенні наведених у законах України «Про адміністративні послуги».

Інші терміни, що використовуються у цьому Регламенті, вживаються у такому значенні:

Секретар міської ради:


С.М. Кучеренко

інформаційна картка адміністративної послуги - документ, у якому міститься інформація про адміністративну послугу для замовників;
технологічна картка адміністративної послуги - документ, що містить інформацію про порядок опрацювання заяви на надання адміністративної послуги і є документом для використання суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністраторів та учасників Центру.

Інформаційні та технологічні картки затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг, а в разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, – органом, якому вона підпорядковується.

У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник структурного підрозділу суб'єкту надання адміністративних послуг, послуги якого надаються через Центр, своєчасно інформує про це керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток.

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

1.5. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про Центр надання адміністративних послуг Дергачівської міської ради Харківської області та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині міста у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів, затверджується рішенням сесії міської ради з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщення Центру, який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозять) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

Згідно з оригіналом
Секретар міської ради


С.М. Кучеренко

2.2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частину.

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

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також зберігання документів, справ, журналів обліку/реєстрації, розміщення архіву.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщується на першому поверсі.

2.3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

2.4. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується: розміщення інформаційних стендів, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, облаштування місцями для очікування, а також комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету, столами, сільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг у приміщенні, де розміщено сектор інформування (очікування), віддалені робочі місця адміністраторів облаштовані відповідними скриньками. Суб'єкти надання адміністративних послуг та керівник Центру проводять щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій, за результатами яких вживають відповідні заходи.

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення містить інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністраторів Центру.

Секретар міської ради

С.М. Кучеренко

У приміщенні Центру, у приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, створені умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору POS-терміналом.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування Центру та приміщення де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів, повинна бути достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

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. Вимоги до розміщення інформації

3.1. На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи. Графік роботи ЦНАП затверджується органом, що утворив Центр.

3.2. У приміщенні Центру, за місцем розташування віддалених робочих місць адміністраторів на інформаційних стендах або інформаційних терміналах (у разі їх наявності) та на вебсайті міської ради розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи Центру;
- перелік адміністративних послуг, які надаються Центром;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса, поштовий індекс Центру;
- номери довідкових телефонів Центру;
- адреса веб-сайту, факс, електронна пошта Центру;
- положення про Центр та Регламент Центру;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;
- порядок оскарження адміністративних актів, отриманих через Центр;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його телефону.

3.3. У Центрі може розміщуватись також інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:

- строків надання адміністративних послуг;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування електронною системою керування чергою.

3.4. Перелік адміністративних послуг, які надаються у Центрі та через віддалені робочі місця адміністраторів, має розміщуватись у доступному та зручному для замовників місці.

3.5. Формуляри (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 (у разі його утворення), та/або видаються адміністраторами, представниками суб'єкта надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

3.6. Адміністратор відповідає за наповнення та поновлення інформації про діяльність Центру на вебсторінці міської ради, де розміщується інформація,

ЗГІДНО З ОРІГІНАЛОМ
Секретар міської ради

С.М. Кучеренко

зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3.7. 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.

3.8. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення 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 в інший спосіб, який є зручним для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушенням зору, слуху та інших маломобільних груп населення.

IV. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

4.1. 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.

4.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожен адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг

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

4.4. 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.

V. Робота інформаційного підрозділу Центру

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

5.2. 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;

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
С.М. Кучеренко

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.

5.3. Орган, що утворив Центр, створює та забезпечує роботу вебсайту Центру або окремого розділу на вебсайті органу, що утворив Центр, де розміщується інформація, зазначена у пункті 3.2 розділу III цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

5.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на вебсайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на вебсайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

5.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру, адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

VI. Особливості діяльності адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

6.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог, зазначених у II розділі цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Адміністратори Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, можуть обслуговувати населення одного або декількох старостинських округів.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

ЗГІДНО
Секретар

С.М. Кучеренко

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

6.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.4, 2.5 розділу II цього Регламенту.

6.3. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

6.4. За рішенням міської ради, що утворила Центр, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

VII. Керування чергою в Центрі

7.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі та віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

7.2. 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 персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

7.3. 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 з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на вебсайті міської ради.

Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години. У разі не з'явлення суб'єкта звернення у визначений час черга протягом 20 хвилин зберігається, а потім анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

VIII. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

8.1. 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 в Центрі або віддалених робочих місцях адміністраторів ЦНАП.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Секретар міської ради:


С.М. Кучеренко

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

8.2. 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

8.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі, віддаленому місці для роботи адміністратора ЦНАП 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.

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

8.5. 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'єкта звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджується підписом заявника.

8.6. 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.

8.7. 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 Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

8.8. 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, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб) про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

ЗГІДНО

Секретар

С.М. Кучеренко

8.9. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) 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 пакета документів.

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

8.11. 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.

Реєстрація вхідного пакету з недоліками (за наполегливим рішенням суб'єкта звернення) реєструється лише за умови підпису суб'єктом звернення опису вхідного пакету документів для отримання адміністративної послуги.

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

8.13. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр або віддалені робочі місця адміністраторів із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

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

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

Згідно з оригіналом:
секретар міської ради:

С.М. Кучерейко

необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

IX. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

9.1. Після вчинення дій, передбачених розділом VII цього Регламенту, адміністратори Центру або віддалених робочих місць зобов'язані невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративних послуг, 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-проходження справи із зазначенням, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено (надіслано), та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

9.2. Передача справ у паперовій формі від Центру або віддалених робочих місць до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в приміщенні Центру або віддаленому робочому місці, через уповноваженого працівника, який визначений наказом суб'єкта надання адміністративної послуги або надсилаються відскановані документи з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку чи в інший спосіб. Вхідний пакет документів передається не менше ніж один раз протягом робочого дня.

9.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги (або уповноважена ним особа) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи.

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

9.5. Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру.

9.6. Адміністратор Центру у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

9.7. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (не задовільного) для замовника рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від замовника додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право замовника на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від замовника здійснюється лише через Центр.

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

X. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

10.1. 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

ЗГІДНО З ОРИГІНАЛОМ
Секретар міської ради.


С.М. Кучеренко

відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

10.2. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному 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 зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

10.3. У разі не зазначення 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.

10.4. 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.

10.5. Відповідальність за несвочасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

10.6. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі, (заява суб'єкта звернення, опис вхідного пакету документів, результат послуги та лист-проходження справи та інші документи) за рішенням міської ради, може зберігатися в приміщенні Центру.

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

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

10.7. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

10.8. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

XI. Оскарження дій (бездіяльності) працівників Центру

11.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність учасників Центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності, відповідно до чинного законодавства.

Скарги на дії чи бездіяльність адміністратора або інших учасників Центру розглядаються його керівником. Скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру


С. М. Кучеренко

та адміністраторів віддалених робочих місць розглядаються сільським головою у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

11.2. Керівник Центру розглядає скаргу в терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян». Керівник Центру вчиняє всі необхідні дії для виконання рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення. Копія рішення за скаргою передається адміністратору для здійснення обліку.

XII. Оскарження адміністративного акту, отриманого через Центр

12.1. Скаргу на адміністративний акт може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення акта до відома замовника послуги. Скарга, подана з порушенням строків, залишається без розгляду.

12.2. Скарга розглядається в терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян». Копія рішення за скаргою передається адміністратору для здійснення обліку.

Секретар міської ради



С.КУЧЕРЕНКО

ЗГІДНО з ОРИГІНАЛОМ
Секретар міської ради.

С.М. Кучеренко

