Додаток

до      Положення      про    Центр

надання адміністративних  послуг

Новоград-Волинської міської ради

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Новоград-Волинської міської ради

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Новоград-Волинської міської ради (далі – Регламент центру) встановлює порядок діяльності центру, зокрема, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2. Регламент центру розроблено відповідно до Законів України „Про адміністративні послуги“, „Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності“, „Про місцеве самоврядування в Україні“, Указу Президента України „Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг“, постанов Кабінету Міністрів України „Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг“, „Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг“, рішення виконавчого комітету Новоград-Волинської міської ради від 28.10.09 № 371 „Про Концепцію з оптимізації надання адміністративних послуг у виконавчих органах міської ради та органах державної влади міста Новограда-Волинського“.

3. Терміни, що використовуються в Регламенті центру вживаються у значенні, наведеному в Законі України „Про адміністративні послуги“.

4. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

2) стабільності;

3) рівності перед законом;

4) відкритості та прозорості;

5) оперативності та своєчасності;

6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;

7) захищеності персональних даних;

8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

9) неупередженості та справедливості;

10) доступності та зручності для суб’єктів звернення.

5. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб’єктами надання адміністративних послуг відповідно до чинного законодавства та затверджуються міським головою за поданням керівника суб’єкта надання адміністративної послуги.

6. Зміни до затверджених технологічних та інформаційних карток адміністративних послуг вносяться розпорядженням міського голови за поданням керівника суб’єкта надання адміністративної послуги.

7. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це директора центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством для прийняття рішення згідно пункту 6 цього Регламенту.

8. Вимоги щодо розміщення інформації у центрі.

8.1. У центрі 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 міської ради, факс, електронна пошта;

- Положення про центр та Регламент роботи центру;

- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників центру;

- порядок оскарження адміністративних актів, отриманих через центр;

- прізвище, ім’я, по батькові директора центру, номер його телефону, адреса електронної пошти;

- графік прийому громадян міським головою та секретарем міської ради, першим заступником та заступниками міського голови, керуючим справами виконавчого комітету міської ради;

- графік прийому громадян начальниками управлінь та відділів міської ради.

8.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються у центрі, має розміщуватись у доступному та зручному для замовників місці.

8.3. Формуляри (бланки) заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на інформаційних стендах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг. Стенд із формулярами (бланками) заяв розміщується у зручному та доступному для замовників місці у зоні очікування.

8.4. Центр створює та забезпечує роботу окремої веб-сторінки на офіційному сайті міської ради, де розміщується інформація, зазначена у п.8.1. Регламенту.

8.5. Інформація, яка розміщується у центрі та на веб-сторінці центру, повинна бути актуальною, повною, а також зручною для пошуку.

9. Порядок прийняття заяв та документів в центрі.

9.1. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги з компетенції центру та повернення вихідного пакету документів, здійснюється виключно в центрі.

9.2. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центр особисто, в тому числі через представника, або шляхом використання засобів поштового зв’язку.

9.3. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження. Інформація про уповноваження особи (представництво) може також фіксуватися працівником центру у матеріалах справи за усним або письмовим клопотанням суб’єкта звернення.

9.4. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністратором.

9.5. Якщо адміністративна послуга, яку бажає отримати суб’єкта звернення, надається невідкладно, вхідні пакети документів приймаються безпосередньо працівником центру, до компетенції якого належить опрацювання та вирішення даної категорії справ.

9.6. Посадова особа центру надає формуляри (бланки) необхідних заяв суб’єкту звернення, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні уточнення, поправки. У випадку, якщо суб’єкт звернення допустив неточності або помилки при заповненні формуляру (бланку) заяви, працівник центру пропонує виправити їх, та надає необхідну допомогу.

9.7. Працівник центру під час отримання вхідного пакету документів, зобов’язаний з’ясувати бажані для замовника способи його повідомлення про результати вирішення адміністративної справи, а також бажаний спосіб передачі суб’єкту звернення вихідного пакету документів, про що зазначається у листі проходження справи та/або електронному реєстрі.

9.8. Працівник центру складає опис вхідного пакету документів. За усним або письмовим клопотанням суб’єкта звернення, йому надається копія опису вхідного пакету документів.

9.9. Працівник центру здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до електронного реєстру (журналу реєстрації). Після занесення даних до електронного реєстру, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в повідомленні про реєстрацію вхідного пакету документів.

9.10. Працівник центру видає суб’єкту звернення повідомлення про реєстрацію. У повідомленні про реєстрацію вхідного пакету документів зазначається: дата подання вхідного пакету документів, номер справи, прізвище працівника, який прийняв документи, очікуваний строк вирішення справи, дата та спосіб передання результату суб’єкту звернення, а також контактні номери центру.

9.11. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку, працівник центру зобов’язаний не пізніше наступного дня надіслати суб’єкту звернення повідомлення про реєстрацію вхідного пакету документів.

9.12. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів працівник виявив факти відсутності у ньому необхідного документу та/або неповноту відомостей, працівник центру за вибором суб’єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів, або повертає документи суб’єкта звернення без реєстрації. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб’єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення для суб’єкта звернення у випадку неусунення недоліків вхідного пакету документів. Якщо суб’єкт звернення надсилає вхідний пакет документів поштовим зв’язком, про його недоліки (у разі їх виявлення) особа інформується у повідомленні про реєстрацію вхідного пакету документів, а за можливості, також негайно повідомляється телефоном або електронною поштою. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються лише через центр, із фіксацією цих дій в матеріалах справи та реєстрі. У випадку не усунення суб’єктом звернення недоліків вхідного пакету документів рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

9.13. Після реєстрації вхідного пакету документів працівник центру формує справу у паперовому та електронному вигляді, при необхідності, здійснює її копіювання та/або сканування.

9.14. Працівник центру заповнює лист-проходження справи та/або веде електронний реєстр у справі.

10. Опрацювання справи в центрі або передання іншому виконавцю (фаховому органу/підрозділу).

10.1. Після вчинення дій, передбачених п.9 Регламенту, центр у день звернення зобов’язаний направити справу виконавцю, до компетенції якого належить її опрацювання, про що робиться відмітка у листі-проходження справи із зазначенням часу, дати та виконавця, до якого її направлено. Відомості про передання справи вносяться до електронного реєстру.

10.2. Центр зобов’язаний організовувати передання справ виконавцям по мірі їх надходження, але не рідше двох разів протягом робочого дня.

10.3. Передання справ виконавцям здійснюється спеціально визначеним працівником центру.

10.4. Отримавши справу, виконавець зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в лист-проходження справи та/або електронний реєстр.

10.5. Виконавець зобов’язаний вирішувати справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги.

10.6. Центр зобов’язаний здійснювати контроль за дотриманням строків вирішення справи.

10.7. Результат вирішення справи вноситься виконавцем у лист проходження справи та/або електронний реєстр.

10.8. Виконавець зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до центру, про що він зазначає у листі-проходження справи та/або вносить відомості у електронний реєстр.

10.9. Центр у день надходження вирішеної справи здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей у електронний реєстр.

10.10. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше адміністративними органами, виконавець забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі замовника адміністративної послуги.

10.11. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (несприятливого, відмовного) для суб’єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати,  чи може отримання від суб’єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити  право суб’єкта звернення на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб’єкта звернення здійснюється лише через центр.

10.12. Працівник центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів, повідомляє результати розгляду  справи суб’єкту звернення телефоном та/або шляхом направлення йому електронного повідомлення (у випадку прийнятності для суб’єкта звернення).

10.13. Вихідний пакет документів протягом трьох днів з моменту його реєстрації у центрі надається замовнику особисто (в тому числі його представнику) або надсилається поштою.

10.14. У випадках, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у центрі працівниками центру згідно з описом робочого місця. При  цьому працівник центру реєструє результат вирішення справи, невідкладно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єкту звернення.

10.15. Контроль за проходженням  справи та дотримання строків її вирішення покладається на директора та адміністраторів центру.

10.16. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – працівник центру.

11. Порядок оскарження.

11.1. Оскарження дій чи бездіяльності працівників центру:

11.1.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність працівників 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.

11.1.2. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність працівників центру є директор центру. Суб’єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність директора центру є керуючий справами виконавчого комітету міської ради згідно функціонального розподілу обов’язків, міський голова у порядку, визначеному Законом України „Про звернення громадян”.

11.1.3. Скарга на дії чи бездіяльність працівників центру подається директору центру, який зобов’язаний невідкладно зареєструвати її в порядку, передбаченим п. 9 Регламенту.

11.1.4. Директор центру 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, директор має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш, ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє особу письмово.

11.1.5. Рішення за скаргою не пізніше наступного дня з моменту його прийняття реєструється та не пізніше наступного дня надсилається відповідь.

11.1.6.  Директор 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.

11.2. Оскарження адміністративних актів, отриманих через центр здійснюється в установленому чинним законодавством порядку.

Секретар міської ради         О.А.Пономаренко