

Регламент Центру надання адміністративних послуг

1. Загальні положення.

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг в місті Конотоп (далі – Регламент ЦНАП) встановлює порядок організації діяльності Центру надання адміністративних послуг; визначає діяльність працівників відділу адміністративно-дозвільних процедур та адміністративних органів- учасників ЦНАП; порядок їх взаємодії із одержувачами адміністративних послуг; координацію діяльності служб в рамках Центру надання адміністративних послуг; організацію документообігу та порядок здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент розроблено відповідно до Закону України від 6 вересня 2005 року “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”, Указу Президента України від 3 липня 2009 року №508 “Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг”, постанов Кабінету Міністрів України від 17 липня 2009 року №737 “Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг” (з наступними змінами), від 05.01.2011 №33 «Деякі питання надання платних адміністративних послуг» та розпорядження міського голови від 07.10.2011 №303-р «Про створення Центру надання адміністративних послуг».

1.3. Основними принципами роботи Центру надання адміністративних послуг є:

- принцип «орієнтації на замовника» – формування ефективної системи взаємодії працівників відділу адміністративно-дозвільних процедур та адміністративних органів - учасників ЦНАП із замовниками та забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення мешканців;

- принцип «найменшої дії» – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі витрати трудових, матеріальних, часових ресурсів тощо).

1.4. Режим роботи Центру адміністративних послуг:

- працює щоденно (крім неділі та святкових днів).

Прийом та видача документів здійснюється відповідно.

1.5. Послуги Центру надання адміністративних послуг надаються замовникам без справляння за них плати. Оплата за підготовку та надання платних адміністративних послуг здійснюється відповідно до чинного законодавства.

2. Організація роботи Центру надання адміністративних послуг:

2.1. Основним завданням Центру є:

- надання консультацій та роз'яснень замовникам щодо порядку отримання тих чи інших адміністративних послуг;
- надання вичерпної інформації щодо необхідного переліку документів для отримання адміністративних послуг; прийняття цих документів; їх реєстрація та направлення у встановленому порядку до органу, уповноваженому вирішувати питання по суті;
- забезпечення чіткого контролю за термінами виконання документів;
- видача результату розгляду адміністративної послуги;
- забезпечення організації документообігу в адміністративних органах з питань надання адміністративних послуг.

2.2. Організація роботи Центру надання адміністративних послуг покладається на відділ адміністративно-дозвільних процедур.

2.3. Питання функціонування Центру надання адміністративних послуг та координації діяльності працівників відділу адміністративно-дозвільних процедур та адміністративних органів учасників ЦНАП покладається на керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

2.4. Керівником Центру надання адміністративних послуг за посадою є начальник відділу адміністративно-дозвільних процедур-координатор ЦНАП. Керівник Центру надання адміністративних послуг в межах своєї компетенції:

- здійснює поточне керівництво діяльністю Центру надання адміністративних послуг, роботою його працівників та учасників ЦНАП;
- вносить пропозиції міському голові щодо структури, кадрового складу, технічного оснащення, кошторису витрат ЦНАП;
- пропонує та коригує графік роботи адміністраторів ЦНАП;
- забезпечує взаємодію адміністративних органів;
- організовує інформаційне забезпечення ЦНАП, зокрема, визначає час проведення інформаційних заходів, організовує роботу зі ЗМІ;
- розглядає скарги замовників на діяльність адміністраторів ЦНАП, а також скарги, зауваження й пропозиції щодо функціонування ЦНАП;
- вносить пропозиції міському голові, керівникам адміністративних органів ЦНАП щодо притягнення до відповідальності адміністраторів та виконавців надання адміністративних послуг.

2.5. Прийом вхідних пакетів та видача вихідних пакетів здійснюється виключно в Центрі надання адміністративних послуг.

2.6. Адміністративні послуги в рамках роботи ЦНАП надаються згідно з інформаційними та технологічними картками, які розроблені і затверджені згідно системи управління якістю.

2.7. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги керівник адміністративного органу інформує про такі зміни керівника відділу адміністративно-дозвільних процедур та вносить зміни у відповідні інформаційні, технологічні картки.

2.8. Керівник відділу адміністративно-дозвільних процедур представляє Центр надання адміністративних послуг при взаємодії з адміністративними органами, їх посадовими особами, замовниками послуг.

2.12.У приміщенні Центру надання адміністративних послуг на доступному для огляду місці розміщується повна і вичерпна інформація про порядок отримання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна»: режим роботи ЦНАП; графік прийому в ЦНАП та перелік адміністративних послуг, які надаються в ЦНАП.

3.Функції, права і обов'язки працівників відділу адміністративно-дозвільних процедур:

3.1.Працівники відділу адміністративно-дозвільних процедур забезпечують:

- консультивання замовників;
- прийняття від замовників вхідних пакетів документів;
- надання вихідних пакетів документів;
- підготовку пропозицій адміністративним органам та їх посадовим особам з метою реалізації основних принципів державної політики з питань вдосконалення надання адміністративних послуг.

3.2.Основними завданнями працівників відділу адміністративно-дозвільних процедур є:

- надання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання адміністративної послуги;
- прийняття документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, їх реєстрація, формування вхідного пакету та його передача відповідним адміністративним органам;
- видача результату розгляду адміністративної послуги;
- забезпечення взаємодії адміністративних органів та ведення документообігу;
- контроль за додержанням посадовими особами адміністративних органів строків розгляду та видачі результату розгляду адміністративної послуги;
- формування та ведення електронного реєстру заяв замовників адміністративних послуг;
- інформування посадової особи, якій він підпорядковується, про порушення вимог законодавства з питань функціонування ЦНАП.

4.Робота з вхідним пакетом документів:

4.1.Працівник відділу адміністративно-дозвільних процедур після отримання вхідного пакету здійснює запис у журналі обліку/реєстрації заяв для отримання адміністративних послуг, вносить інформацію в електронний реєстр та формує адміністративну справу.

4.2.Працівник відділу адміністративно-дозвільних процедур забезпечує передачу адміністративної справи до адміністративних органів та контролює своєчасне надання адміністративної послуги.

4.3.Підставою для відмови у реєстрації вхідного пакету є:

- подання замовником документів, необхідних для одержання адміністративної послуги, не в повному обсязі;
- виявлення у документах, поданих замовником, недостовірних відомостей;

-негативний висновок за результатами проведених експертиз та обстежень, необхідних для надання адміністративної послуги;

-інші вимоги, передбачені чинним законодавством.

4.4.У разі виявлення ситуації, що унеможливило здійснення адміністративної процедури через неповноту або суперечливість наданої заявником інформації, робота зі здійснення адміністративних процедур призупиняється до отримання повної та точної інформації. В цьому разі протягом трьох днів адміністративний орган забезпечує підготовку письмової відмови заявнику з вимогою щодо усунення виявлених недоліків, яка передається в ЦНАП працівнику відділу адміністративно-дозвільних процедур

4.5.Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до справи та робиться відповідна відмітка в електронній базі даних.

4.6.У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, заявник повторно подає вхідний пакет у порядку, передбаченому розділом 4 Регламенту.

4.7.Повторний розгляд документів здійснюється службою у строк, встановлений законодавством.

4.8.При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з тих самих причин, що стали підставою для попередньої відмови у його видачі (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі заявником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

4.9.Вхідний пакет розглядається в порядку та у терміни, визначені чинним законодавством, інформаційними та технологічними картками.

5.Видача вихідного пакету.

5.1.Вихідний пакет включає результат розгляду адміністративної послуги, відмову у наданні адміністративної послуги чи дублікат результату розгляду адміністративної послуги та документи, подані замовником у складі вхідного пакету, якщо дане передбачено чинним законодавством.

5.2.Не пізніше ніж за один робочий день, що передує терміну, визначеному чинним законодавством для надання конкретної адміністративної процедури, працівник адміністративного органу передає сформований вихідний пакет в ЦНАП працівнику відділу адміністративно-дозвільних процедур (у разі відмови - лист з обґрунтуванням причин невиконання або неможливості виконання адміністративної послуги).

5.3.Не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету працівник відділу адміністративно-дозвільних процедур повідомляє замовника .

5.4.Вихідні пакети зберігаються в приміщенні ЦНАП до моменту їх отримання замовниками.

5.5.Вихідний пакет видається замовнику працівниками відділу адміністративно-дозвільних процедур після подання документів, що посвідчують особу.

5.6.Замовник спільно з працівниками відділу адміністративно-

дозвільних процедур перевіряє відповідність вихідного пакету своїй заявці, після чого замовник ставить підпис в журналі обліку/реєстрації заяв та документів.

6. Ведення електронного реєстру замовників адміністративних послуг.

6.1. При прийнятті вхідного пакету інформація фіксується в електронному вигляді.

6.2. Після занесення даних про заявника в електронну базу даних адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація замовника і адміністративної процедури та який фіксується на бланку заяви.

6.3. Працівник відділу адміністративно-дозвільних процедур забезпечує ведення електронної бази даних, де акумулюється наступна інформація:

- про замовника адміністративної послуги;
- дата надходження вхідного пакету;
- вид адміністративної послуги, на яку подано вхідний пакет;
- про вихідний пакет (дата і номер рішення про видачу або відмову у видачі документа із зазначенням підстави для такої відмови; дата і номер рішення про переоформлення документа, призупинення його дії, видачу його дубліката, копії; про дату і номер рішення про анулювання документа із зазначенням підстави для анулювання);
- про адміністративний орган, який надає адміністративну послугу (найменування, адреса, телефон).

7. Контроль за проходженням справи та дотримання строків її вирішення покладається на координатора Центру.

Керуючий справами виконкому

А.П.Фалько