

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Кременчуцької міської ради
Кременчуцького району
Полтавської області
від 03 грудня 2020 року

Міський голова



В.О. МАЛЕЦЬКИЙ

РЕГЛАМЕНТ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» КРЕМЕНЧУЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ КРЕМЕНЧУЦЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

2. Визначення термінів

2.1. **Адміністративна послуга** – результат здійснення юридичних, економічних, соціальних функцій адміністративної влади за наявності фізичної або юридичної особи, створеної за наказом, ліцензії чи привілеєм прав та/або обов'язків щодо надання адміністративних послуг.

2.2. **Відомий орган** (організм) – будь-який орган, підприємство, організація, фізична чи юридична особа, яка надає адміністративні послуги.

РЕГЛАМЕНТ

роботи Департаменту «Центр надання адміністративних послуг» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи Департаменту «Центр надання адміністративних» Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області (надалі Регламент, Департамент – відповідно) регулює організаційно-процедурні засади його діяльності та діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі законодавства України та визначає механізм взаємодії працівників Департаменту, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності Департаменту.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту із законодавством, на пленарному засіданні міської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників Департаменту, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.6. В разі прийому заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг через Департамент видача суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через Департамент та відповідно до затвердженого переліку (реєстру).

1.7. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу – не менше шести годин.

Графік роботи Департаменту затверджується директором Департаменту з врахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2. Визначення термінів

2.1. Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

2.2. Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до законодавства, що подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги.

2.3. Вихідний пакет документів – результат адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до законодавства, що видається суб'єкту звернення.

2.4. Суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги.

2.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, державний реєстратор, суб'єкт державної реєстрації, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

2.6. Інформаційна картка адміністративної послуги містить основну інформацію для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.7. Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги через Департамент (центр надання адміністративних послуг), розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.8. Реєстр адміністративних послуг - єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються керівник підрозділу, який відповідає за цей напрямок роботи відповідно до закону суб'єктами надання адміністративних послуг через Департамент.

2.9. Адміністратор Департаменту - посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту - представники місцевих, регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом громадян у Департаменті.

3. Інформаційна і технологічна картка адміністративних послуг

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

4

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це директора Департаменту,

готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

3.4. Директор Департаменту може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

4. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Департаменті вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернення та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги. Керування чергою забезпечується системою електронного керування чергою через інформаційний термінал.

4.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності Департаменту, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у Департаменті здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформації на офіційному вебпорталі Департаменту та на офіційному вебпорталі Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету.

У Департаменті облаштовується місце самообслуговування для зручності отримання е-послуг, яким суб'єкти звернення можуть скористатись в години роботи Департаменту.

4.3. У Департаменті розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- графік прийому суб'єктів звернення у Департаменті;
- перелік (реєстр) адміністративних послуг, що надаються через Департамент;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- юридична та електронна адреси Департаменту;
- номери телефонів Департаменту;
- інформація про роботу офіційного вебпорталу Департаменту;
- Положення про Департамент та Регламент роботи Департаменту;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- інша інформація.

Перелічена інформація розміщується у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зонах інформування та очікування, на офіційному вебпорталі Департаменту та на офіційному вебпорталі Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету.

5

4.4. Приміщення Департаменту поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом та видача документів, консультування (в т.ч. у телефонному режимі), інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Департаменту. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Департаменту.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Департаменту суб'єктам звернення забороняється.

4.6. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у Департаменті, реєструються в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначені: найменування Департаменту, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), ПІБ заявника, номер телефону (за наявності), тематика звернення. Суб'єкти звернень очікують на прийом до висвітлення на електронному табло порядкового номера з талону та робочого місця прийому.

4.7. Департамент може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень, в тому числі інтернет-реєстрацію.

5. Прийняття заяв та інших документів у Департаменті

5.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг здійснюють адміністратори та суб'єкти надання адміністративних та/або додаткових послуг Департаменту.

Прийняття від суб'єктів звернень заяв та інших документів (надалі - вхідний пакет документів) та видача результатів адміністративних послуг (надалі - вихідний пакет документів) здійснюють адміністратори Департаменту.

5.2. Вхідний пакет документів у Департамент може бути подано особисто суб'єктом звернення або, у визначених законом випадках, його довіреною особою, надіслано поштою або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

5.3. Якщо вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та посвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

Для подання вхідного пакету документів та отримання результатів адміністративної послуги особою, яка за віком або за станом здоров'я не може особисто прибути до Департаменту, за умови попереднього погодження працівниками Департаменту може бути здійснений виїзд за місцем проживання/перебування такої особи у межах м. Кременчука із застосуванням Апаратно-програмного комплексу мобільного офісу, який діє за принципом віддаленого робочого місця адміністратора.

6

На час дії Меморандуму про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг від 12.12.2019, укладеного між Кременчуцькою міською радою Полтавської області та Кременчуцькою районною державною адміністрацією, працівниками Департаменту можуть здійснюватись виїзні прийоми за принципом віддаленого робочого місця адміністратора у межах Кременчуцького району за умови створення працівникам Департаменту умов для проведення таких прийомів.

5.4. Прийняття вхідного пакету документів здійснюється адміністраторами Департаменту відповідно до інформаційних карток.

5.5. Адміністратор Департаменту на підставі документа, що посвідчує особу, приймає заповнений формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні записи та вносить дані до електронної системи.

5.6. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, адміністратор повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати відповідно до законодавства та надає банківські реквізити для оплати послуги.

5.7. Адміністратор Департаменту складає опис прийняття вхідного пакету документів у двох примірниках: для суб'єкта звернення та для суб'єкта надання адміністративної послуги з підписом і поставленням печатки адміністратора. У описі зазначається:

- найменування суб'єкта звернення адміністративної послуги;
- найменування адміністративної послуги, її реєстраційний номер;
- перелік наданих документів;
- зручний спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги;
- спосіб передачі суб'єкту звернення вихідного пакету документів;
- дата та час його складення;
- дата виконання та місце отримання результату;
- графік роботи та контактні телефонні номери Департаменту.

5.8. Адміністратори Департаменту здійснюють реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу в електронному вигляді, адміністративній послугі/справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

5.9. 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 Департаменту не пізніше наступного робочого дня має право самостійно обрати спосіб направлення опису вхідного пакета документів/направлення відповідної інформації суб'єктові звернення.

5.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор Департаменту виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною картою адміністративної послуги), та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, про що суб'єкт звернення повідомляється особисто під підпис, або повертає документи

суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

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

5.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Департаменту вносить до листа про проходження справи у паперовій та електронній формі, який містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги.

6. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених п.п. 5.1. - 5.12., адміністратор Департаменту зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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 проставлянням печатки адміністратора, що передав відповідні документи.

6.2. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання до листа про проходження справи (підпис, прізвище, дата та час отримання).

6.3. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у інформаційній та технологічній картках адміністративної послуги.

6.4. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Остаточне опрацювання матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) остаточний результат послуги.

6.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати Департамент про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги. Суб'єкт надання адміністративної послуги має право надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний інформувати про це директора Департаменту.

6.6. У разі, якщо в ході надання послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання

адміністративної послуги 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 розгляду справи та прийняття рішення.

7. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення

7.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувавши вихідний пакет документів та передати його адміністратору Департаменту.

7.2. Адміністратор Департаменту у день надходження результату адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відміток у електронну картку послуги та закриття справи.

7.3. Адміністратор Департаменту не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє суб'єкту звернення про готовність результату послуги у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, а у разі необхідності - іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (телефон, Інтернет, SMS-повідомлення).

7.4. Вихідний пакет документів видається суб'єкту звернення особисто (його довірчій особі) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довірчій особі), або у спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення, про що зазначено в описі вхідного пакета документів.

7.5. 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.

7.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги, та в межах своїх повноважень - адміністратори Департаменту.

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 Департамент, зберігається у Департаменті.

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

7.8. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Департаменті протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку, якщо інше не передбачено законодавством. У разі

відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Департаменті, а потім передається для архівного зберігання суб'єкту надання адміністративної послуги.

7.9. У разі втрати документом актуальності по не залежним від Департаменту причинам (вчасно не отримані суб'єктами звернень або ін.), Департамент має право прийняти рішення щодо архівного зберігання вихідного пакету документів шляхом внесення відповідної інформації до електронної бази Департаменту та переміщення паперових носіїв до архіву Департаменту.

8. Строки надання адміністративної послуги

8.1. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

8.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п.8.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

8.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення про її надання. При цьому термін доставки поштової кореспонденції не зараховується до терміну надання адміністративної послуги.

9. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

9.1. Систематичний збір та обробка інформації щодо розгляду справ, дотримання термінів розгляду суб'єктами надання адміністративних послуг (надалі – моніторинг) здійснюється адміністраторами Департаменту та передається директору Департаменту.

9.2. Основними завдання моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів Департаменту, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;
- вдосконалення процедури видачі вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- інформування директора Департаменту, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

9.3. Моніторинг здійснюється шляхом аналізу дій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит керівництва Департаменту.

9.4. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори Департаменту інформують про це директора Департаменту.

10. Заключні положення

10.1. Працівники та суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту працюють за гнучким графіком. Графік роботи працівників та суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту складається згідно з вимогами трудового законодавства.

10.2. Для обліку часу працівників Департаменту, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

10.3. Супутні послуги рекомундується надавати згідно з режимом роботи Департаменту.

10.4. Працівники Департаменту несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

10.5. Форми бланків листа про проходження справи з надання адміністративної послуги, опису вхідного пакету документів та документів внутрішнього користування затверджуються директором Департаменту.



№ 12/2012

Пропито,
пронумероване та
свідчено печаткою



) арк.

Директор департаменту
забезпечення діяльності

Н.В. Карпенко Н.В. Карпенко

21 12 2012 р.