

РЕГЛАМЕНТ **відділу «Центр надання адміністративних послуг»** **Барської міської ради**

1. Загальні положення

1.1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Барської міської ради (далі – Регламент) регулює організацію діяльності відділу «Центр надання адміністративних послуг», його віддалених робочих місць (далі – відділ ЦНАП) з суб'єктами надання адміністративних послуг та суб'єктами звернень.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, визначає механізм взаємодії працівників відділу ЦНАП; суб'єктів надання адміністративних послуг; підприємств, установ, організацій; суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України; визначає правове, організаційне, матеріально-технічне функціонування відділу ЦНАП.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін до нього здійснюється за рішенням Барської міської ради.

1.4. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників відділу ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.5. Прийом суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, відповідно до затвердженого Переліку, якщо такі послуги за законом надаються через відділ ЦНАП, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через відділ ЦНАП.

2. Визначення термінів

2.1. Адміністративна послуга – це публічна (державна або муніципальна) послуга, що надається органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень; результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за зверненням 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 чинного 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 чинного 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 (надалі – СНАП) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, 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 відділ ЦНАП, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.8. Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються СНАП через відділ ЦНАП.

На основі узгоджених рішень із СНАП через відділ ЦНАП можуть надаватися інші адміністративні послуги.

2.9. Працівник відділу ЦНАП – адміністратор, державний реєстратор, головний спеціаліст, інспектор який організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з СНАП. В межах наданих повноважень може бути СНАП.

2.10. Учасник відділу ЦНАП – представник комунальних підприємств, установ, організацій та фондів, який здійснює надання адміністративних послуг у відділі ЦНАП.

2.11. Віддалене робоче місце (далі – ВРМ) – стаціонарне, належним чином облаштоване робоче місце, де забезпечується надання адміністративних послуг працівником відділу ЦНАП відповідно до затвердженого графіка або старостою відповідного старостинського округу.

2.12. Мобільний адміністратор – це сервісне надання адміністративних послуг маломобільним суб'єктам звернень за місцем їх проживання/перебування, в тому числі за допомогою спеціально обладнаної цифрової валізи.

3. Інформаційна та Технологічна картки адміністративної послуги

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги описується в Інформаційній картці, яка оприлюднюється на вебресурсах, а порядок її надання у Технологічній картці.

3.2. Інформаційні та Технологічні картки, зміни до них, розробляються СНАП відповідно до чинного законодавства, погоджуються їх керівництвом та затверджуються уповноваженим з питань якості.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, СНАП у термін до трьох робочих днів офіційно інформує про це відділ ЦНАП, готує відповідні зміни до Інформаційних та Технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

3.4. Відділ ЦНАП може звертатись до СНАП 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, запобігання виникненню черг, відділом ЦНАП вживаються заходи щодо інформаційного забезпечення та консультування суб'єктів звернень. Керування попереднім записом електронною чергою здійснюється через чат-бот СВОЇ.

4.2. Інформаційне забезпечення діяльності відділу ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування здійснюється за допомогою вебресурсів, інформаційних стендів, використання розумного колл-центру із автовідповідачем.

4.3. У відділі ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- найменування, місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адреса вебсайту, електронна пошта, транспортне сполучення (в тому числі щодо ВРМ);
- графік прийому суб'єктів звернень;
- реєстр адміністративних послуг;
- Інформаційні картки адміністративних послуг та формуляри заяв;
- Положення та Регламент відділу ЦНАП;
- графік прийому громадян з особистих питань керівниками міської ради, її виконавчих органів, старостами сіл та старостинського округу;
- інша інформація за рішенням керівництва відділу ЦНАП.

4.4. Відділ ЦНАП забезпечує роботу працівників відділу ЦНАП, СНАП, учасників відділу ЦНАП.

4.5. Працівники відділу ЦНАП здійснюють інформаційне консультування суб'єктів звернень шляхом особистого спілкування та за допомогою засобів телекомунікації.

4.6. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення може скористатись попереднім записом на зручний для нього день та час за допомогою чат-бот СВОЇ.

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у зазначені в реєстрі дні та години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом більш ніж на 5 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або зареєструватись на іншу дату та час повторно.

4.7. Відділ ЦНАП може використовувати також інші інструменти керування чергою та попереднього запису суб'єктів звернень до працівників відділу ЦНАП, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

5. Прийняття документів у відділі ЦНАП

5.1. Надання консультацій, прийняття вхідного пакету документів від суб'єкта звернення щодо адміністративних послуг та видачу вихідного пакету документів здійснюють працівники відділу ЦНАП.

5.2. Вхідний пакет документів у відділі ЦНАП може бути подано особисто суб'єктом звернення або його довіреною особою, надіслано поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законодавством, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

5.3. 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 його територіальних підрозділах, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

5.4. За рішенням міської ради, окремі завдання адміністратора, пов'язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, виконує староста відповідного старостинського округу.

5.5. Якщо вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення, до нього додається документ, що підтверджує особу представника та документ, що засвідчує його повноваження. Дана інформація фіксується у матеріалах справи.

5.6. Прийняття вхідного пакету документів здійснюється працівником відділу ЦНАП відповідно до Інформаційної картки.

5.7. Працівник відділу ЦНАП, на підставі документа, що посвідчує особу (оригіналу або цифрового документа в мобільному додатку «Дія»), приймає документи, перевіряє відповідність поданого пакету документів Інформаційній картці, формує заяву, надає суб'єкту звернення на перевірку та підпис, посвідчує її та надані копії документів (в разі необхідності) власним підписом та іменним штампом адміністратора, вносить дані до електронних систем (реєстрів, баз даних), за потреби формує опис прийняття документів та видає суб'єкту звернення.

5.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, в окремих випадках містить дозвіл суб'єкта звернення на обробку персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

5.7. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, працівник відділу ЦНАП повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати відповідно до чинного законодавства і надає банківські реквізити.

5.8. При прийнятті вхідного пакету документів працівник відділу ЦНАП з'ясовує бажаний спосіб отримання результату послуги (в тому числі й шляхом кур'єрської доставки) та здійснює відповідну відмітку в картці.

5.9. Працівник відділу ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом заповнення всіх полів в описі, сканує необхідні документи.

5.10. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, працівник відділу ЦНАП здійснює його реєстрацію відповідно до п. 5.9. Регламенту.

5.11. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів працівник відділу ЦНАП виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, передбачених відповідною Інформаційною карткою адміністративної послуги, та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, працівник відділу ЦНАП реєструє вхідний пакет документів з недоліками за наполяганням суб'єкта звернення, про що робить відмітку.

5.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через відділ ЦНАП, із фіксацією цих дій в описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення (на вимогу) видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну).

5.13. Після реєстрації вхідного пакету документів працівник відділу ЦНАП формує справу у паперовому вигляді з підписом та оперативно направляє СНАП, до компетенції якого належить прийняття рішення.

5.14. Під час прийому суб'єктів звернень у приміщенні відділу ЦНАП ведеться відеоспостереження та звукозапис розмов (в разі впровадження).

6. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

6.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється працівниками відділу ЦНАП та СНАП відповідно до Технологічних карток.

6.2. Працівник відділу ЦНАП передає вхідний пакет документів до СНАП у міру їх надходження, але не пізніше наступного робочого дня та/або відповідно до узгодженого рішення між відділом ЦНАП та СНАП згідно з описом передачі.

Форма опису передачі узгоджується між відділом ЦНАП та СНАП.

6.3. Передача справ у паперовій формі СНАП здійснюється працівником відділу ЦНАП, відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

6.4. Отримавши справу, СНАП зобов'язаний внести відмітку про її отримання в паперовому вигляді.

6.5. СНАП, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди суб'єкта звернення на обробку персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.6. СНАП зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у Інформаційній та Технологічній картках адміністративної послуги.

6.7. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне опрацювання справи двома і більше СНАП, працівник відділу ЦНАП забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до Технологічної картки без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу та онлайн-сервісів). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення

матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) остаточний результат послуги.

6.8. СНАП зобов'язаний своєчасно інформувати відділ ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги. У разі виявлення працівником відділу ЦНАП факту порушення терміну розгляду справи, він зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника відділу ЦНАП.

6.9. Якщо в ході надання послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, СНАП 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. Будь-яке додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через працівника відділу ЦНАП.

7. Оформлення та передача результатів надання послуг вихідного пакету документів)

7.1. СНАП зобов'язаний долучити результат послуги та передати у відділ ЦНАП.

7.2. Працівник відділу ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від СНАП інформує суб'єкт звернення про готовність результату послуги.

7.3. Суб'єкт звернення отримує вихідний пакет документів у спосіб вказаний ним при подачі вхідного пакету документів.

7.4. Вихідний пакет документів, не отриманий суб'єктом звернення протягом трьохмісячного терміну, передається на архівне зберігання до СНАП, з внесенням відповідної відмітки.

7.5. Якщо адміністративна послуга може бути надана невідкладно, опрацювання справи здійснюється працівником відділу ЦНАП згідно з Технологічною карткою. При цьому реєструється звернення, невідкладно формується та видається суб'єкту звернення вихідний пакет документів, який за потреби посвідчується власним підписом та іменним штампом адміністратора.

7.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення в описі видачі результату послуги, відміткою про отримання кур'єрської доставки або реєстром відправлених рекомендованих листів.

7.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть СНАП, та в межах своїх повноважень – працівники відділу ЦНАП.

7.8. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом, яка приймається СНАП, оформляється письмово з посиланням на норми чинного законодавства.

7.9. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком не усунення чи усунення не в

повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

7.10. У відділі ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу, оригінали матеріалів справи зберігаються у СНАП, протягом визначеного чинним законодавством терміну.

8. Терміни надання адміністративної послуги

8.1. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом.

8.2. 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. Термін надання адміністративної послуги зазначається в Інформаційній картці.

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

8.4. Контроль за додержанням СНАП термінів розгляду справ покладається на працівника відділу ЦНАП.

8.5. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення, а у випадках надання адміністративної послуги невідкладно – з моменту отримання її суб'єктом звернення.

9. Надання послуг за допомогою сервісу «мобільний адміністратор»

9.1. Відділ ЦНАП організовує надання адміністративних послуг за допомогою сервісу «мобільний адміністратор» маломобільним суб'єктам звернень, які потребують сторонньої допомоги за місцем їх проживання/перебування.

9.2. З метою надання адміністративної послуги за допомогою сервісу «мобільний адміністратор» суб'єкт звернення або міська рада забезпечує працівника відділу ЦНАП транспортом.

9.3. Для отримання послуги за допомогою сервісу «мобільний адміністратор» суб'єкту звернення (його представнику) необхідно попередньо звернутись (фізично або за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій) до відділу ЦНАП з документами, передбаченими Інформаційною карткою.

9.4. Працівник відділу ЦНАП розглядає документи, узгоджує дату та час виїзду з керівництвом, суб'єктом звернення, міською радою, вносить інформацію до журналу реєстрації службових виїздів.

9.5. Відділ ЦНАП забезпечує надання послуги за допомогою сервісу «мобільний адміністратор» з 09.00 до 15.00, крім суботи, неділі та державних вихідних.

10. Надання адміністративних послуг на ВРМ

10.1. Перелік ВРМ та графік їх роботи визначається відповідно рішення міської ради/розпорядження міського голови.

10.2. Працівники відділу ЦНАП, які забезпечують надання послуг на ВРМ згідно затверджених графіків визначаються розпорядженням міського голови.

10.3. Старости відповідних старостинських округів які забезпечують надання послуг на ВРМ визначаються відповідно до рішення міської ради.

10.3.3 Метою обліку робочого часу на ВРМ працівники відділу ЦНАП можуть робити відмітки про час приходу та виходу з роботи у журналах обліку робочого часу.

10.4. Для роботи на ВРМ може використовуватись спеціально обладнана «мобільна валіза».

10.5. Відділ ЦНАП забезпечує доступність інформації щодо переліку послуг, які можна отримати на ВРМ.

11. Надання адміністративних послуг в електронній формі

11.1. Відділ ЦНАП забезпечує створення належних умов для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг в електронному вигляді.

11.2. В приміщенні відділу ЦНАП функціонує вільне робоче місце для замовлення адміністративних послуг в електронній формі суб'єктами звернень, за необхідності – з допомогою працівника.

11.3. Працівники відділу ЦНАП, в межах наданих повноважень, здійснюють опрацювання замовлених суб'єктами звернень адміністративних послуг через веб-портал «Дія».

11.4. Працівники відділу ЦНАП здійснюють видачу в паперовій формі результатів послуг, замовлених в електронному вигляді.

12. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

12.1. Систематичний моніторинг якості надання адміністративних послуг ЦНАП (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), дій працівників відділу ЦНАП, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів здійснює керівник відділу ЦНАП.

12.2. Щомісячний (щоквартальний) інформаційно-аналітичний моніторинг проводиться керівником відділу ЦНАП.

12.3. Інформування міського голови, заступників міського голови про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника відділу ЦНАП.

12.4. Відділ ЦНАП забезпечує належні технічні умови для здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг державного рівня.

13. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

13.1. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

13.2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені в порядку адміністративного оскарження та/або до суду в порядку, встановленому законом.

13.3. Звернення до керівника відділу ЦНАП може бути усним або письмовим, поданим особисто, засобами телекомунікаційного зв'язку, через книгу відгуків та пропозицій, що знаходиться у вільному доступі для суб'єктів звернень.

14. Прикінцеві положення

14.1. Графік роботи відділу ЦНАП встановлюється згідно до графіка роботи міської ради та затверджується розпорядженням міського голови.

14.2. Змінний графік роботи (в разі потреби) працівників відділу ЦНАП складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується розпорядженням міського голови.

14.3. Для обліку відпрацьованого часу працівників відділу ЦНАП, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

14.4. Відділ ЦНАП забезпечуються ідентифікатором з QR-кодом, за яким суб'єкт звернення може залишити відгук про роботу працівника.

14.5. В приміщенні відділу ЦНАП в разі потреби може бути облаштовано кабінет прийому громадян з особистих питань керівниками міської ради та її виконавчих органів.

14.6. В відділі ЦНАП створені умови для оплати адміністративного збору суб'єктами звернень, зокрема, через термінал самообслуговування.

14.7. Особи, які здійснюють прийом адміністративних послуг, несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей, що знаходяться в приміщенні відділу ЦНАП.

Секретар міської ради

Ірина МЕЛЬНИК