



УКРАЇНА
Бібрська міська рада
Перемишлянського району Львівської області
IV позачергова сесія VIII скликання
Р І Ш Е Н Н Я

29 січня 2021 року
м. Бібрка

№ 75

Про затвердження Регламенту центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Бібрської міської ради

З метою якісного надання адміністративних послуг центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Бібрської міської ради, керуючись Законом України «Про адміністративні послуги» № 5203-VI від 06.09.2012 р., «Про місцеве самоврядування в Україні», Бібрська міська рада

ВИРІШИЛА:

- 1.** Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Бібрської міської ради (додаток 1).
- 2.** Затвердити Графік роботи центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Бібрської міської ради (додаток 2).
- 3.** Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з правових питань.

Бібрський міський голова _____ Гринус Р.Я.

**Регламент
Центру надання адміністративних послуг
Виконавчого комітету Бібрської міської ради**

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Виконавчого комітету Бібрської міської ради (далі - ЦНАП), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України "Про адміністративні послуги".

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

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності; доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про центр та Регламентом центру.

2. Приміщення, в якому розміщено ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщується в центральній частині м. Бібрка, у приміщенні Бібрської міської ради на першому поверсі, в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

Адреса: вулиця Тарнавського 22, м. Бібрка, Перемишлянський район, Львівська область, 81220. На вході до приміщення розміщено інформаційну вивіску з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.

Графік роботи ЦНАП затверджується Бібрською міською радою, з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

На прилеглий до ЦНАП території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2.2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає: сектор прийому; сектор інформування; сектор очікування; сектор обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

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

2.4. Сектор інформування облаштований для ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщено інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовано столами, стільцями, телефоном, факсимільним апаратом та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5. Сектор очікування розміщено в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП 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.

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП.

2.7. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

2.8. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- положення про ЦНАП;
- регламент ЦНАП.

2.9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування на стендах-накопичувачах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11. Особам з обмеженими фізичними можливостями 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 іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП надаються адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. З метою покращення якості надання адміністративних послуг орган, що утворив ЦНАП, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив ЦНАП, а також керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

4. Робота інформаційного підрозділу ЦНАП

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ ЦНАП також:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;
- консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Бібрська міська рада, як орган, що утворив ЦНАП, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

4.5. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАП з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб, аналогічний способу звернення.

5. Керування чергою в ЦНАП

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

5.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП 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).

5.3. У центрі здійснюється попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП та електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

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

6. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

6.1. 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 ЦНАП.

6.2. 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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом

вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

6.4. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

6.5. Адміністратор ЦНАП 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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6.6. 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.

6.7. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі.

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

6.10. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справи присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

6.11. 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 ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скан-копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1-6.13 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, 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 проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив ЦНАП, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

7.3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.

7.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

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

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор ЦНАП 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 відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (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.

8.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в ЦНАП 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 ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП 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.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник ЦНАП.

8.7. 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 ЦНАП, зберігається у ЦНАП.

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

Секретар Бібрської міської ради _____ Стах І.Я.

Графік роботи
центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Бібрської міської ради

Дні тижня	Час роботи	Прийом та видача документів	Примітка
Понеділок	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	без перерви на обід
Вівторок	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	без перерви на обід
Середа	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	без перерви на обід
Четвер	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	09 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ год.	без перерви на обід
П'ятниця	09 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ год.	09 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ год.	без перерви на обід
Субота	вихідний	не проводиться	
Неділя	вихідний	не проводиться	

Секретар Бібрської міської ради _____ Стах І.Я.