

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Острозької міської ради

Загальна частина

Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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.

Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, рішеннями Острозької міської ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, положенням про Центр та регламентом Центру.

Приміщення, в якому розміщується Центр

Центр розміщується в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи. Графік роботи Центру затверджується рішенням виконкому Острозької міської ради з дотриманням вимог Закону України «Про адміністративні послуги», регламенту виконкому Острозької міської ради. Вхід до Центру доступний для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриті частини.

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

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

У секторі прийому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

У секторі інформування суб'єкти звернення ознайомлюються з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

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

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

- найменування Центру, 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 Центр, 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 Центру (у разі наявності таких послуг);

- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- положення про Центр;
- регламент Центру.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному, зручному для суб'єктів звернення місці та на офіційному сайті міської ради (<http://www.ostroh.rv.ua>).

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

На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

Острозька міська рада та її виконавчий комітет, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує керівника Центру та керуючого справами виконавчого комітету Острозької міської ради, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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.

Звернення громадян, які не увійшли до складу адміністративних послуг, ведуться згідно Закону України «Про звернення громадян».

Робота із зверненнями громадян проводиться на підставі вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі інструкція) та інших нормативно-правових актів, які регулюють роботу із зверненнями громадян.

Письмові звернення, які надійшли поштою або подані громадянами особисто чи через уповноважену ним особу, в яких у письмовому вигляді викладена суть звернення, реєструються у встановленому порядку.

Особистий прийом громадян проводиться у визначені дні та години. Графіки прийому затверджуються рішенням виконкому Острозької міської ради щорічно. Попередньо проводиться запис на прийом за телефоном або в інший зручний для громадян спосіб. Звернення реєструються у журналах та в реєстраційно-контрольних картках, до яких долучаються усі матеріали, які заявник надає на особистому прийомі. Реєстраційно-контрольні картки оформляються згідно з вказівками інструкції щодо їх ведення.

Виїзний прийом громадян проводиться згідно графіку, затвердженого рішенням виконкому Острозької міської ради. Звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках.

Громадяни можуть зателефонувати і залишити своє звернення по телефону довіри в робочі дні. Суть звернення фіксується в реєстраційно-контрольних картках.

Звернення громадян із запитом на отримання публічної інформації розглядаються відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

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

Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 1), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, який засвідчується підписом заявника. Опис вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи.

Адміністратор Центру 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.

Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації в електронній формі, дані з якої роздруковуються щотижнево в паперовому вигляді. Під час внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який

фіксується на бланку заяви, в описі вхідного та вихідного пакета документів, а також в листі проходження справи.

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 Центру з'ясовує це не пізніше наступного робочого дня в телефонному режимі або за допомогою контактної інформації, яка міститься у зверненні.

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

Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа про проходження справи (Додаток 2) у паперовій та/або електронній формі.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

Після вчинення дій, пов'язаних з прийняттям вхідного пакету документів, адміністратор Центру 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 дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру або кур'єрської доставки, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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

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

Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

своєчасно інформувати центр 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 Центру невідкладно інформує про це керівника Центру.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

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 Центру, про що зазначається в листі про проходження справи.

Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів, але не пізніше наступного робочого дня повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів.

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.

У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку з повідомленням про вручення. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

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

Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема: заяви суб'єктів звернення, описи вхідних пакетів документів, листи проходження справи зберігаються у Центрі.

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

Секретар ради

І. Ткачук



**Центр
надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Острозької міської ради**

ОПИС

вхідного пакета документів, які подаються для отримання адміністративної послуги

(назва адміністративної послуги)

Суб'єкт звернення _____
надав(ла) наступні документи:

№ з/п	Назва документу
1	
2	

Спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги:
(необхідне зазначити установам відповідної позначки)

- Повідомлення за телефоном, вказаним у зверненні;
- Надіслати поштовим відправленням, вказаним у зверненні;
- Інший спосіб _____

Спосіб отримання суб'єктом звернення результату адміністративної послуги:

(необхідне зазначити установам відповідної позначки):

- Особисто
- Надіслати поштовим відправленням
- Інший спосіб _____

_____ (прізвище, ініціали)

_____ (дата)

_____ (підпис)

Центр надання адміністративних послуг
Острозького виконкому

Вх. № _____

Прийнято вхідний пакет документів:

« _____ » _____ 20 _____ року
_____ ГОД. _____ ХВ.

Адміністратор _____
(прізвище)

_____ (підпис)



**Центр
надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Острозької міської ради**

**ЛИСТ
про проходження справи за наданням адміністративної послуги**

Назва (П.І.Б.)
заявника(ів) _____

_____ (адреса, телефон)

Назва послуги

№ п/п	Проходження документів заявника	Дата передачі	Підпис та прізвище	Дата повернення	Підпис та прізвище
1.					

Центр надання адміністративних послуг
Острозького виконкому

Вх. № _____

Передано до виконання:

« _____ » _____ 20 _____ року
_____ ГОД. _____ ХВ.

Адміністратор _____
(прізвище)

_____ (підпис)

Центр надання адміністративних послуг
Острозького виконкому

Вх. № _____

Видано вихідний пакет документів:

« _____ » _____ 20 _____ року
_____ ГОД. _____ ХВ.

Адміністратор _____
(прізвище)

_____ (підпис)