



У К Р А Ї Н А
Е Н Е Р Г О Д А Р С Ь К А М І С Ь К А Р А Д А
С ь о м о г о с к л и к а н н я
Т р и д ц я т ь п ' я т а с е с і я
Р І Ш Е Н Н Я

23.10.2019

№9

Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» Енергодарської міської ради

З метою впорядкування і покращення якості надання адміністративних послуг, на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (із змінами), керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Енергодарська міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» Енергодарської міської ради в новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення Енергодарської міської ради від 09.06.2015 №76 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» Енергодарської міської ради».

Міський голова

Павло МУЗИКА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення міської ради

23 жовтня 2019 року №9

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс»
Енергодарської міської ради

I. Загальна частина

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» Енергодарської міської ради (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №588 (зі змінами).

Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг «Єдиний офіс» Енергодарської міської ради (далі – Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами адміністративних послуг.

2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги», а саме:

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) суб'єкт звернення – фізична, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

3) суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший держаний 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.

3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенство права, у т. ч. 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.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією, кодексами та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр надання

1. Центр розміщується в центральній частині міста Енергодар з розвинутою транспортною інфраструктурою. Він розташований на першому поверсі будівлі. На прилеглий до Центру території передбачені безоплатні паркувальні місця для автотранспортних засобів суб'єктів звернення.

2. Вхід до Центру облаштований вивіскою з найменуванням Центру, табличками з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи, а також сходами з поручнями, пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3. Графік роботи Центру затверджується органом, що його утворив, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги, а саме:

Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить шість днів на тиждень та не менше семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. Також органом, що утворив Центр визначено, що два дні на тиждень (вівторок, четвер) прийом суб'єктів звернень здійснюється до 20-ї години.

4. Приміщення Центру поділено на відкриту та закриту частини.

1) у відкритій частині працівники Центру проводять прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до цієї частини Центру.

Відкрита частина включає:

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

Відкрита частина розміщується на першому та, за потреби, додатково на другому поверсі будівлі.

2) 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), здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

5. Сектор прийому облаштований при вході до Центру. Він об'єднаний з сектором інформування.

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

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

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

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

7. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернення у кількості не менше як 20 місць. Сектор очікування, у разі потреби, обладнується автоматизованою

системою керування сергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

Для оплати адміністративного збору у секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

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

9. Площа сектору очікування та обслуговування повинна бути достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи персоналу центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менше як 70 квадратних метрів.

10. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (у разі наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), 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;
- 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.

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), повинен розміщуватися 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.

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

13. 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.

14. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

15. Інформація та відомості про роботу, місце розташування Центру, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація розміщується на офіційному веб-сайті Енергодарської міської ради.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Енергодарська міська рада Запорізької області, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Енергодарську міську раду Запорізької області, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно з законодавством.

IV. Робота інформаційного сектору Центру

1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою адміністратори Центру (на ресепшені) проводять консультування з цих питань, загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі, також вони здійснюють:

1) інформування за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

2) консультування суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надання інформації про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

3) іншої інформації та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

2. Енергодарська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 10 розділу II цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

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

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

V. Керування чергою в Центрі

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

2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою, суб'єкт звернення для прийому адміністратором Центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

3. У Центрі можливий попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення суб'єктів, за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти,

інших засобів зв'язку). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюються у визначені керівником центру години.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також – вихідний пакет документів) здійснюється виключно адміністратором Центру.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

Прийняття заяв 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

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

3. Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

4. Якщо вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

5. Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви, в деяких випадках заповнює заяву сам в електронному вигляді. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні. Після усунення недоліків вхідний пакет реєструється адміністратором.

6. Якщо суб'єкт звернення наполягає у прийнятті документів з виявленими порушеннями, адміністратор реєструє цей вхідний пакет документів та попереджає заявника про ймовірність негативного рішення, яке приймається суб'єктом надання адміністративних послуг на основі наявних документів відповідно до закону.

Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакета документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

7. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом та печаткою відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий

примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи у Центрі в паперовому або в електронній формі.

9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятий для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, 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.

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

11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятий для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його від скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

13. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру 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.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених цим Регламентом, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

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

3. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

4. 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.

5. 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.

VIII. Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

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 Центру, про що зазначається у листі про проходження справи.

2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного 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.

3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові/(законному представникові)) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятий для суб'єкта звернення спосіб. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив центр, і зберігається в матеріалах справи.

4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місце знаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

5. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник Центру.

7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені Енергодарською міською радою, зберігається у Центрі. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.