**Додаток № 9**

**до** **рішення 11 сесії**

**Чопської міської ради 7 скликання**

**від 08.07.2016р. № 2**

**РЕГЛАМЕНТ**

**роботи Центру надання адміністративних послуг**

**Чопської міської ради**

**1. Загальні положення.**

1.1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг та реєстраційних дій Чопської міської ради (далі - Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг Чопської міської ради (далі – ЦНАП), зокрема порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП та суб’єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент розроблений на основі чинного законодавства України та визначає засади діяльності та взаємодії адміністративних органів, які надають адміністративні послуги на території міста Чоп (далі - адміністративні послуги), організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.3. Затвердження Регламенту та внесення змін до нього здійснюється рішенням сесії міської ради.

1.4. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП.

1.5. Основна інформація для заявника щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а процедура проходження документів щодо надання послуг - у відповідних технологічних картках.

1.6. Інформаційні та технологічні картки, зміни до них, розробляються структурними підрозділами міської ради – надавачами адміністративних послуг та затверджуються рішенням виконавчого комітету за поданням керівника структурного підрозділу - надавача адміністративних послуг. Розробка та затвердження інформаційних та технологічних карток інших адміністративних органів провадиться відповідно до чинного законодавства України.

1.7. У разі змін в законодавстві щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник адміністративного органу, структурного підрозділу міської ради - надавача адміністративних послуг своєчасно інформує про це Чопського міського голову, готує відповідні зміни до переліку адміністративних послуг, інформаційних та/або технологічних карток для прийняття відповідного рішення - внесення змін до цих документів або вилучення послуги з переліку і вилучення інформаційних та технологічних карток, а також включення до перелік нової адміністративної послуги і затвердження відповідних інформаційних та/або технологічних карток.

1.8. Подання вхідного пакету документів для отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів заявнику здійснюється виключно ЦНАП.

1.9. Видача документів дозвільного характеру в ЦНАП може здійснюватися виключно в порядку, визначеному законодавством.

1.10. Центр надання адміністративних послуг Чопської міської ради розташований за адресою: м.Чоп, вул. Головна, 43, 1 поверх.

**2. Вимоги щодо подання інформації про ЦНАП та РД.**

2.1. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи ЦНАП;

- перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП;

- інформаційні картки адміністративних послуг;

- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;

- повна адреса ЦНАП;

- номери довідкових телефонів ЦНАП;

- адреса веб-сайту Чопської міської ради, факс, електронна пошта ЦНАП;

- інструкція з користування інформаційними терміналами (при наявності);

- інструкція з користування електронною системою керування чергою (при її наявності);

- Положення про ЦНАП та його Регламент;

- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП (при їх наявності);

- прізвище, ім'я, по батькові міського голови, заступників міського голови, керівників структурних підрозділів, їх контактні дані;

- прізвище, ім'я, по батькові, посада працівників ЦНАП, їх контактні дані.

2.2. Перелічені документи розміщуються на стендах у зручному та доступному для заявників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

2.3. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг.

2.4. Чопська міська рада розміщує на офіційному веб-сайті міської ради інформацію, зазначену у п. 2.1 цього Регламенту та здійснює постійну актуалізацію розміщеної інформації.

2.5. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на веб-сайті, повинна бути актуальною, повною, а також зручною для пошуку.

2.6. У ЦНАП забезпечується доступ до інформації особам з обмеженими можливостями способами, які є зручними для таких осіб.

2.7. Адміністратори ЦНАП під час здійснення своїх повноважень мають бути забезпечені ідентифікаторами встановленого зразка.

**3. Інформаційно-консультаційна робота.**

3.1. При зверненні заявника до ЦНАП адміністратори з'ясовують причину звернення особи та інформують її щодо подальших дій в межах ЦНАП.

3.2. Адміністратор ЦНАП за необхідності:

- надає повну інформацію щодо діяльності ЦНАП і порядку надання адміністративних послуг;

- надає загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;

- надає іншу допомогу, яка пов'язана із одержанням адміністративних послуг.

**4. Регулювання черги.**

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування замовників у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги.

4.2. У ЦНАП забезпечується керування чергою шляхом «зустрічі» замовників адміністратором ЦНАП.

4.3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час.

4.4. При наявності системи електронного керування чергою фізичні особи та представники юридичних осіб, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують відповідний номер в черзі та очікують на прийом адміністраторами ЦНАП.

4.5. При наявності системи електронного керування чергою адміністратори ЦНАП забезпечують надання заявникам інформації про правила користування системою електронного керування чергою, а за потреби - допомагають у користуванні нею.

**5. Прийняття вхідних пакетів документів.**

5.1. Адміністратори ЦНАП:

- мають бути забезпечені інформаційними та технологічними картками щодо надання адміністративних послуг;

- надають вичерпну інформацію замовникам щодо вимог та порядку одержання адміністративної послуги;

- приймають вхідний пакет документів, необхідний для одержання адміністративної послуги, забезпечують реєстрацію документів;

- ведуть облік звернень замовників, шляхом занесення відповідної інформації до реєстру;

- вживають в межах чинного законодавства всіх необхідних заходів щодо скорочення термінів та спрощення процедур надання адміністративних послуг;

- ставляться дбайливо до майна та техніки, що розташовані в приміщенні ЦНАП;

- здійснюють інші дії згідно з чинним законодавством України.

5.2. Заявник має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, через представника або шляхом використання поштового зв'язку.

5.3. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження.

5.4. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами ЦНАП відповідно до інформаційних карток.

5.5. Адміністратор ЦНАП надає формуляри (бланки) необхідних заяв замовникові, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні уточнення, поправки. У випадку, якщо замовник допустив неточності або помилки при заповненні формуляру (бланку) заяви, адміністратор ЦНАП пропонує виправити їх та надає необхідну допомогу.

5.6. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для замовника способи його повідомлення про результати вирішення адміністративної справи, а також бажаний спосіб передачі замовнику вихідного пакету документів, про що зазначається у листі проходження справи та/або електронному реєстрі (за наявності).

5.7. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до реєстру та складає опис отриманих документів. Після занесення даних до реєстру, адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі (повідомленні про реєстрацію вхідного пакету документів).

5.8. Адміністратор ЦНАП видає замовникові опис вхідного пакету документів. У описі зазначається: дата подання вхідного пакету документів, номер справи, прізвище адміністратора, який прийняв документи, очікуваний строк вирішення справи, дата та спосіб передання результату особі, а також контактні дані ЦНАП.

5.9. Адміністратор ЦНАП має право зареєструвати вхідний пакет документів лише при наявності усіх документів, необхідних для надання послуги, передбачених в інформаційній картці.

5.10. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовому та/або електронному вигляді (при наявності технічних засобів), при необхідності здійснює її копіювання та/або сканування тощо.

5.11. Адміністратор ЦНАП при наявності технічних засобів може вести електронний реєстр - контроль справи.

**6. Опрацювання справи.**

6.1. Після вчинення дій, передбачених у розділі 5 цього Регламенту, у день звернення або протягом наступного робочого дня справа направляється виконавцю, до компетенції якого належить її опрацювання, про що робиться відмітка у описі із зазначенням часу, дати та виконавця, до якого її направлено. Відомості про передачу справи вносяться до реєстру.

6.2. ЦНАП зобов'язаний організовувати передачу справ виконавцям у термін по мірі їх надходження.

6.3. Передача справ виконавцям здійснюється адміністратором ЦНАП.

6.4. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, часу, свого прізвища та ініціалів в опис справи та/або реєстр.

6.5. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги.

6.6. Результат вирішення справи вноситься виконавцем у відповідний реєстр.

6.7. Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає у відповідному реєстрі.

6.8. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей у реєстр.

6.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше органами, виконавець забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі заявника адміністративної послуги, про що зазначає в реєстрі.

6.10. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для заявника рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від заявника додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право заявника на участь у процесі прийняття рішення. У будь-якому разі додаткове отримання пояснень, інформації, документів від заявника здійснюється виключно через ЦНАП.

**7. Видача результату.**

7.1. Адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів ЦНАП, повідомляє про результати розгляду адміністративної справи заявника прийнятним для нього шляхом.

7.2. Вихідний пакет документів надається заявнику (його представнику) під розписку у разі пред’явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження.

У разі, коли заявник або уповноважена ним особа протягом місяця з дня повідомлення їх про необхідність отримати у ЦНАП результат адміністративної послуги або письмове повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги, не з’явились до ЦНАП для його одержання, адміністратор ЦНАП направляє результат адміністративної послуги або письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги заявнику поштовим відправленням рекомендованим листом.

7.3. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на керівника ЦНАП.

7.4. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець.

7.5. Відмова в наданні адміністративної послуги оформлюється адміністративним органом письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Адміністративний орган зазначає причини відмови у видачі документа з посиланням на норми чинного законодавства.

Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в реєстрі.

Письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги видається заявнику (його представнику) під розписку у разі пред’явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження.

7.6. У разі усунення заявником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, заявник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому чинним законодавством.

7.7. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше зазначених у письмовому повідомленні заявнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі заявником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

7.8. У ЦНАП зберігається інформація про адміністративну послугу, зокрема: заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, лист проходження справи та опис вхідного пакету документів.

**8. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг.**

8.1. Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею вихідних пакетів документів (далі - моніторинг) здійснюється адміністратором ЦНАП.

Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень заявників, прийняття відповідних рішень та надання вихідних пакетів документів в установлений законодавством строк.

8.2. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг, передбачених чинним законодавством, несуть керівники відповідних структурних підрозділів – надавачів адміністративних послуг.

8.3. Основними заходами моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів, які приймають участь в роботі ЦНАП, пов'язаній з прийомом, розглядом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;

- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідного пакету документів;

- заходи, пов'язані з підготовкою та видачею вихідного пакету документів;

- супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;

- інформування міського голови, керівників структурних підрозділів, керівників адміністративних органів про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються надавачами адміністративних послуг.

8.4. Моніторинг здійснюється шляхом інформування керівника та адміністраторів ЦНАП представниками структурних підрозділів щодо перебігу подій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, на усний або письмовий запит адміністраторів ЦНАП. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів телефонного, електронного зв'язку та іншими способами.

8.5. Інформування міського голови про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється, у разі необхідності, у письмовому вигляді за підписом керівника ЦНАП.

**9. Процедури оскарження.**

9.1. Порядок оскарження дій чи бездіяльності адміністраторів ЦНАП:

9.1.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

9.1.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП є міський голова.

9.1.3. Скарга на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП подається міському голові і має бути невідкладно зареєстрована у журналі реєстрації скарг.

9.1.4. Результат розгляду скарги не пізніше наступного дня з моменту його прийняття реєструється у журналі реєстрації скарг та не пізніше наступного дня надсилається особі.

9.2. Адміністративні акти, отримані через ЦНАП, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

9.3. Дії або бездіяльність адміністраторів ЦНАП можуть бути оскаржені до суду у порядку, встановленому законом.

**Міський голова В. Самардак**