



БОРИСПІЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Р І Ш Е Н Н Я

Про затвердження регламенту Центру надання адміністративних послуг

Із метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на звернення до виконавчих органів міської ради, запобігання проявам корупції, підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування під час надання адміністративних послуг, відповідно до Законів України «Про звернення громадян», «Про адміністративні послуги», статті 25 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», рішення міської ради від 29.01.2013 № 2912-34-VI «Про Центр надання адміністративних послуг» міська рада **ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент), що додається.

2. Визнати таким, що втратило чинність рішення міської ради від 17.12.2015 № 40-2-VII «Про затвердження регламенту Центру надання адміністративних послуг міста Борисполя».

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань регламенту та депутатської етики, контролю за виконанням рішень ради, законності, правопорядку, взаємодії із засобами масової інформації.

Міський голова

Володимир БОРИСЕНКО

17 серпня 2021 року
№ 844-12-VIII

Регламент Центру надання адміністративних послуг

1. Загальна частина

1.1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг (далі – Центр), його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням 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.

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, рішеннями міської ради, положенням про Центр та регламентом Центру.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

2.2. Центр розміщується в приміщенні міської ради за адресою: вул. Київський Шлях, 72, м. Бориспіль. Центр може мати територіальні підрозділи, та/або віддалені робочі місця адміністраторів у віддалених районах міської територіальної громади, що утворюються рішенням міської ради.

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи.

Вхід до Центру облаштований пандусом для поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

На прилеглий до Центру, його територіальних підрозділів території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщено вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.3. Приміщення Центру 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 Центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому громадян;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

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

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщується у кабінетах № № 306-307.

2.4. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, та/або 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.

2.6. Сектор очікування розміщується в холі приміщенні, облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.7. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

2.8. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

2.9. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація про:

найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреса 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;

прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адреса електронної пошти;

положення про Центр;

регламент Центру.

2.10. Перелік адміністративних послуг, що надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються у віддалених робочих місцях (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив Центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

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

2.12. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів. У екрані, розміщеному у холі розміщується інформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Міська рада, що утворила Центр, 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 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 міську раду, що утворила Центр, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4. Консультаційна робота Центру

4.1. Для допомоги суб'єктам звернення адміністратори Центру надають допомогу у користуванні інформаційними екраном, проводять консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі.

Адміністратори Центру також:

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

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

надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

4.2. Міська рада, що утворила Центр, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 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.

4.3. Інформація, що розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційному екрані) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

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

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

5. Прийняття заяви та інших документів у центрі

5.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів із результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

5.2. 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, що оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

5.3. 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.

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

5.5. 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.

5.6. 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 вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається у вхідному пакеті документів у паперовій та/або електронній формі.

5.7. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до реєстрації у електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви вхідного пакета документів.

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

5.9. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить картки реєстрації у електронній формі. Картка реєстрації про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 5.1. – 5.10. цього Примірного регламенту, 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 реєстраційній картці про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному міською радою, що утворила Центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів із використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

6.3. 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.

6.4. 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, керуючого справами та міського голову.

7. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

7.1. 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.

7.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до реєстраційної картки в електронній формі.

7.3. 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 реєстраційній картці.

7.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів, або його неотримання в Центрі протягом двох місяців відповідні надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої інформації вихідних пакет документів зберігаються протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передаються для архівного зберігання.

7.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в реєстраційній картці в електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

7.7. 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 міською радою, що утворила Центр, зберігається у Центрі.

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