

Регламент роботи управління (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Хустської міської ради

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. Регламент управління (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого комітету Хустської міської ради (далі — ЦНАП) визначає порядок організації роботи ЦНАП та віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів, а також порядок дій працівників ЦНАП і їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з урахуванням регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Хустської міської ради, і визначає механізм взаємодії працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення.

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

- верховенства права;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації;
- захищеності персональних даних;
- мінімізації процедур;
- неупередженості;
- зручності для суб'єктів звернення;
- інклюзивності та безбар'єрності.

1.4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями органів місцевого самоврядування та цим Регламентом.

1.5. Регламент затверджується та змінюється рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради.

1.6. У разі прийняття законодавчих актів, що зумовлюють невідповідність окремих положень цього Регламенту чинному законодавству, виконавчий комітет Хустської міської ради приймає рішення про внесення відповідних змін.

1.7. Дотримання Регламенту є обов'язковим для всіх учасників процесу надання адміністративних послуг.

1.8. Питання функціонування Центру надання адміністративних послуг та координації діяльності виконавчих органів міської ради в рамках роботи ЦНАП покладається на заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

1.9. Графік роботи ЦНАП: щодня, крім суботи та неділі, з 08:00 до 17:00 без обідньої перерви; у вівторок — до 20:00. Прийом суб'єктів звернення здійснюється з 08:15 до 16:15.

У період з 08:00 до 08:15 працівники ЦНАП здійснюють підготовку робочих місць та організацію прийому суб'єктів звернення.

У період з 16:15 до 17:00 працівники ЦНАП здійснюють завершення прийому, опрацювання прийнятих документів, а також внесення, реєстрацію та опрацювання відомостей в електронних інформаційних системах ЦНАП.

Графік роботи віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністраторів визначається та затверджується рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради одночасно із затвердженням цього Регламенту та Положення про ЦНАП і є його невід'ємною складовою (додаток 3 до рішення).

1.10. У разі необхідності забезпечення надання адміністративних послуг та дотримання встановлених строків їх надання працівники ЦНАП можуть залучатися до роботи поза межами встановленого графіка роботи, а також у вихідні дні, у порядку, визначеному законодавством України, з відповідною компенсацією.

1.11. Прийом та видача результатів адміністративних послуг здійснюється через ЦНАП.

2. ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕНЬ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщений за адресою: Закарпатська область, місто Хуст вул. 900-річчя Хуста 27/1.

Віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП розташовані у населених пунктах:

- Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП Хустської територіальної громади в с. Рокосово, розміщується у приміщенні адмінбудівні Рокосівського старостинського округу, вул. Центральна, 90;

- Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП Хустської територіальної громади в с. Нижнє Селище, розміщується у приміщенні адмінбудівні Нижньоселищенського старостинського округу, вул. Центральна, 82А;

- Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП Хустської територіальної громади в с. Сокирниця, розміщується у приміщенні адмінбудівні Сокирницького старостинського округу, вул. Центральна, 98.

Адміністративні послуги можуть надаватися на пересувному віддаленому робочому місці адміністратора ЦНАП із використанням портативного робочого комплексу «Мобільний кейс». Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів, затверджується рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради.

2.2. На вході до приміщення ЦНАП розміщуються вивіски з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» та/або «Центр Дія» і табличка з інформацією про його місцезнаходження та графік роботи.

Перед входом та у приміщенні ЦНАП облаштовано тактильні та контрастні елементи навігації, включаючи тактильні позначки для осіб з порушеннями зору, що забезпечують безперешкодний доступ та самостійне орієнтування.

2.3. У приміщенні ЦНАП облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення. Для відвідувачів із дітьми облаштовано дитячий куточок та пеленальний столик. У ЦНАП розміщено навігаційні таблички для орієнтування у приміщенні.

На прилеглий території облаштовано місця для безоплатної стоянки транспорту, велосипедів та самокатів, у тому числі місця для осіб з інвалідністю відповідно до законодавства.

Приміщення ЦНАП та віддалені робочі місця адміністраторів облаштовуються системою відеоспостереження (аудіо- та відеофіксації).

2.4. На другому поверсі приміщення ЦНАП розміщуються робочі місця бек-офісу державних реєстраторів, окремих адміністраторів ЦНАП та юридичного супроводу діяльності ЦНАП. Організація роботи передбачає поділ на фронт-офіс та бек-офіс із ротацією працівників відповідно до встановленого графіка. Здійснюється ротація працівників між фронт-офісом та бек-офісом залежно від організації роботи та затвердженого розподілу обов'язків. На другому поверсі також можуть розміщуватися службові приміщення для відпочинку працівників та кімната для прийому їжі, що забезпечує належні умови праці персоналу.

2.5. Приміщення першого поверху ЦНАП поділяється на функціональні сектори:

- сектор інформування та самообслуговування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування;
- сектор обслуговування у сфері паспортних та сервісних послуг;
- сектор видачі адміністративних послуг.

2.6. Сектор інформування та самообслуговування створений з метою забезпечення первинного інформування та консультування суб'єктів звернення щодо адміністративних послуг, порядку їх надання та умов отримання. У зазначеному секторі забезпечується:

- надання первинної консультаційної допомоги суб'єктам звернення;
- надання роз'яснень щодо переліку та порядку отримання адміністративних послуг;
- реєстрація суб'єктів звернення в електронній системі керування чергою та видача відповідних талонів;
- прийом вхідних телефонних звернень та надання довідкової інформації;
- доступ до терміналів самообслуговування для здійснення інформаційних дій та оплати адміністративних послуг.

Сектор оснащується терміналами самообслуговування, комп'ютерною технікою з вільним доступом до мережі Інтернет, а також місцями для очікування суб'єктів звернення.

Для забезпечення зворотного зв'язку із суб'єктами звернень розміщується інформація з гіпертекстовими посиланнями та QR-кодами на форми опитування (анкети) для оцінювання якості наданих адміністративних послуг. Така інформація також доступна на комп'ютерній техніці, терміналах самообслуговування та інших технічних засобах, а також на офіційних вебресурсах.

2.7. Сектор очікування розміщено на першому поверсі та облаштовано місцями для сидіння, столами для заповнення документів та системою електронної черги.

Передбачено можливість оплати адміністративного збору через термінали та POS-термінали.

2.8. Сектор прийому та обслуговування розміщено при вході до приміщення ЦНАП, де здійснюється прийом суб'єктів звернень. Сектор утворено за принципом відкритого розміщення робочих місць.

Робочі місця адміністраторів ЦНАП маркуються номерами, які використовуються для ідентифікації робочого місця під час обслуговування суб'єктів звернення.

Ідентифікація дій адміністратора здійснюється через електронну систему документообігу ЦНАП із фіксацією операцій за відповідним робочим місцем та обліковим записом користувача.

2.9. Сектор видачі адміністративних послуг призначений для оперативного отримання суб'єктами звернення результатів надання адміністративних послуг.

2.10. Площа секторів очікування та обслуговування є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернень та роботи працівників ЦНАП.

2.11. На інформаційних стендах, інформаційних екранах, офіційному вебсайті та сторінках у соціальних мережах розміщується актуальна інформація про діяльність ЦНАП, зокрема:

- загальна інформація про ЦНАП та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів;
- перелік адміністративних послуг та відповідні інформаційні картки;
- графік роботи ЦНАП та віддалених робочих місць адміністраторів;
- дані про керівника ЦНАП та контактна інформація;
- бланки заяв та зразки їх заповнення;
- інформація щодо можливості отримання адміністративних послуг в електронній формі.

На інформаційних екранах та інформаційних табло додатково відображається інформація про електронну систему керування чергою.

Щоденно о 09:00 у приміщенні ЦНАП забезпечується призупинення обслуговування на час загальнонаціональної хвилини мовчання.

2.12. Перелік адміністративних послуг розміщується у відкритому доступі та затверджується рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради.

Через ЦНАП та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів надаються адміністративні послуги відповідно до переліку, визначеного законодавством України та затвердженого рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради.

2.13. На підставі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь їх представники.

3. ІНФОРМАЦІЙНІ ТА ТЕХНОЛОГІЧНІ КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Інформація про порядок надання адміністративних послуг для суб'єктів звернення викладається в інформаційних картках адміністративних послуг, які розміщуються на офіційному вебсайті ЦНАП та/або інших офіційних інформаційних ресурсах. Порядок організації надання адміністративних послуг визначається у відповідних технологічних картках.

3.2. Інформаційні та технологічні картки, а також зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативно-правових актів, погоджуються керівництвом відповідних суб'єктів та затверджуються в установленому законодавством порядку.

3.3. Суб'єкт надання адміністративної послуги забезпечує розроблення та затвердження інформаційної та технологічної карток на кожен адміністративну послугу. У разі якщо суб'єктом надання адміністративної послуги є посадова особа, такі картки затверджуються органом, якому вона підпорядковується.

Інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються територіальними органами центральних органів виконавчої влади або іншими державними органами, розробляються на підставі типових інформаційних карток, затверджених відповідними органами.

3.4. Керівник ЦНАП має право вносити суб'єктам надання адміністративних послуг пропозиції щодо внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток у разі виявлення їх невідповідності законодавству, неактуальності або з метою покращення якості обслуговування

3.5. У разі внесення змін до законодавства України щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання забезпечує своєчасне оновлення інформаційних та/або технологічних карток та інформує про це ЦНАП.

4. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦЕНТРИ

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП функціонує електронна система керування чергою, а на віддалених робочих місцях адміністраторів вживаються заходи для запобігання утворенню черги.

4.2. З метою дотримання принципу рівності суб'єктів звернень у ЦНАП адміністратор сектору інформування реєструє суб'єкта звернення для прийому адміністратором ЦНАП за допомогою електронної системи керування чергою та видає відповідний талон із зазначенням необхідної інформації (найменування ЦНАП, дати і часу реєстрації, номера в черзі, сектора та робочого місця).

Суб'єкт звернення може отримати один талон для отримання однієї адміністративної послуги або пов'язаної групи послуг.

Порядок реєстрації в електронній системі керування чергою визначається керівником ЦНАП.

4.3. Суб'єкти звернень очікують на прийом до моменту відображення на інформаційному екрані номера талона робочого місця адміністратора та назви сектора. Виклик суб'єкта звернення на прийом здійснюється із використанням звукового сповіщення.

4.4. Для окремих адміністративних послуг у ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися особисто в ЦНАП, засобами телефонного зв'язку або іншими доступними способами. Порядок організації попереднього запису визначається керівником ЦНАП.

4.5. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин такий запис анулюється автоматично засобами програмного забезпечення системи керування чергою. У такому випадку сформувавати та видати талон попереднього запису є технічно неможливим. Суб'єкт звернення має право подати документи в порядку

загальної черги або здійснити повторний запис на іншу дату та час (за наявності вільних місць).

4.6. У ЦНАП забезпечується першочергове обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни, а також членів сімей загиблих (померлих) військовослужбовців.

Першочергове обслуговування здійснюється з урахуванням можливостей електронної системи керування чергою або шляхом організаційних заходів адміністратором ЦНАП.

5. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ

5.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі — вхідний пакет документів), а також видача результатів надання адміністративної послуги (далі — вихідний пакет документів) здійснюються ЦНАП у межах визначеного переліку адміністративних послуг та відповідно до повноважень суб'єктів надання адміністративних послуг. Заява подається у паперовій або електронній формі. У випадках, визначених законодавством або технологічними картками адміністративних послуг, заява може формуватися засобами відповідного програмного забезпечення та підписуватися суб'єктом звернення після перевірки внесених даних.

5.2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів особисто, через уповноваженого представника, поштовим відправленням або в електронній формі у випадках, передбачених законодавством України.

5.3. У разі подання документів представником суб'єкта звернення подаються документи, що посвідчують особу представника та підтверджують його повноваження.

5.4. Адміністратор ЦНАП перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній та технологічній карткам адміністративної послуги та, у разі потреби, надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні заяви. У разі виявлення неточностей або помилок адміністратор повідомляє суб'єкта звернення та сприяє їх усуненню.

5.5. Під час прийняття документів адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію заяви та пакета документів у відповідному програмному забезпеченні. За результатами реєстрації суб'єкту звернення видається опис прийнятих документів або інший документ, що підтверджує факт прийняття документів, із зазначенням дати та часу реєстрації. У випадках, передбачених законодавством або інформаційною картою адміністративної послуги, може оформлюватися акт приймання-передачі документів.

5.6. Адміністратор ЦНАП під час прийняття документів з'ясовує прийнятний для суб'єкта звернення спосіб інформування про результат надання адміністративної послуги та спосіб отримання результату.

5.7. Реєстрація, облік та супровід заяв і документів у ЦНАП здійснюються з використанням електронної системи документообігу та/або інших інформаційних систем відповідно до законодавства.

5.8. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів і результатів надання адміністративних послуг у ЦНАП та на віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністратора здійснюються з використанням електронної системи документообігу або інших інформаційних систем відповідно до законодавства.

5.9. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі. У разі потреби здійснюється сканування документів для внесення до інформаційної системи.

5.10. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до відповідних облікових форм у паперовій та/або електронній формі, крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги.

6. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

6.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 5 цього Регламенту, адміністратор ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, передати вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить вирішення відповідного питання. Про це робиться відмітка у супровідній картці проходження справи із

зазначенням дати та найменування відповідного суб'єкта, а також із проставленням печатки (штампа) адміністратора. У разі потреби передача вхідного пакета документів здійснюється на підставі акта приймання-передачі, на якому суб'єкт надання адміністративної послуги проставляє відмітку про отримання документів.

6.2. Передача справ від ЦНАП, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місць адміністратора до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється:

– шляхом передавання паперового пакета документів;

– або, у разі надання адміністративних послуг в електронній формі,

— шляхом внесення та передачі відповідних даних через державні реєстри, інформаційні системи або інші програмні засоби відповідно до законодавства України.

6.3. Адміністратор ЦНАП здійснює контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень відповідно до законодавства. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести відмітку про її отримання із зазначенням дати та ПІБ відповідальної посадової особи до супровідної картки або акта приймання-передачі (у разі його оформлення).

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

– своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строків розгляду справи та прийняття рішення, а також про інші проблеми, що виникають під час її розгляду;

– надавати інформацію на запит адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи;

– розглянути справу та прийняти рішення у строки, визначені законодавством України.

6.5. У разі виявлення порушення вимог законодавства щодо розгляду справи адміністратор ЦНАП невідкладно інформує про це керівника ЦНАП.

6.6. У разі надання адміністративної послуги в електронній формі формування та передача справи здійснюється без створення паперового пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до державних реєстрів або інформаційних систем.

7. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТУ ЗВЕРНЕННЯ

7.1. Після завершення розгляду справи суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, інформує ЦНАП про результат та формує вихідний пакет документів і передає його до ЦНАП із відповідною відміткою у супровідній картці та/або акті приймання-передачі.

7.2. Після надходження вихідного пакета документів адміністратор ЦНАП здійснює його реєстрацію в електронній системі документообігу та інформує суб'єкта звернення про результат надання адміністративної послуги. Інформування може здійснюватися засобами телефонного зв'язку, електронної пошти, SMS або іншими електронної комунікації.

7.3. Вихідний пакет документів видається суб'єкту звернення особисто або його уповноваженому представнику під підпис, або надсилається засобами поштового чи електронного зв'язку у випадках, передбачених законодавством.

7.4. Факт отримання або надсилання результату фіксується в електронній системі ЦНАП та/або відповідних реєстрах із зазначенням дати та способу отримання.

7.5. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату надання адміністративної послуги інформує суб'єкта звернення та забезпечує його видачу у разі звернення.

7.6. У разі якщо суб'єкт звернення не отримав результат надання адміністративної послуги, вихідний пакет документів зберігається у ЦНАП відповідно до законодавства у сфері архівної справи та діловодства.

7.7. Відповідальність за дотримання строків та порядку надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання адміністративних послуг, а в межах повноважень — адміністратори та керівник ЦНАП.

8. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ВІДДАЛЕНИХ (У ТОМУ ЧИСЛІ ПЕРЕСУВНИХ) РОБОЧИХ МІСЦЬ АДМІНІСТРАТОРІВ ЦНАП

8.1. З урахуванням потреб суб'єктів звернення та вимог законодавства рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради можуть утворюватися віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів ЦНАП.

Віддалені робочі місця розміщуються у приміщеннях, що забезпечують безперешкодний доступ для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, як правило, на першому поверсі будівель.

8.2. Адміністратори ЦНАП, які працюють на віддалених робочих місцях, можуть обслуговувати населення одного або кількох старостинських округів.

8.3. У разі тимчасової відсутності адміністратора віддаленого робочого місця (відпустка, тимчасова непрацездатність, відрядження тощо) виконання його обов'язків може покладатися на адміністраторів управління ЦНАП за рішенням керівника управління.

8.4. У разі відсутності можливості забезпечити роботу віддаленого робочого місця адміністратора у зв'язку з тимчасовою відсутністю працівника та неможливістю його заміщення, прийом суб'єктів звернень у такому віддаленому робочому місці може бути тимчасово призупинено за рішенням керівника управління ЦНАП. Інформація про такі зміни доводиться до відома суб'єктів звернень завчасно або невідкладно шляхом розміщення відповідних оголошень чи іншими доступними способами.

8.5. Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним та передбачає наявність комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням і доступом до мережі Інтернет.

8.6. Робота пересувного віддаленого робочого місця адміністратора здійснюється шляхом виїзних прийомів за місцем проживання, перебування або іншим місцезнаходженням суб'єкта звернення у межах Хустської територіальної громади. Перелік категорій суб'єктів звернення та порядок роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора затверджуються рішенням виконавчого комітету Хустської міської ради.

8.7. У приміщеннях, де розміщені віддалені робочі місця адміністраторів ЦНАП (крім пересувних) забезпечується розміщення актуальної та вичерпної інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг відповідно до вимог законодавства. Такі приміщення також облаштовуються місцями для очікування суб'єктів звернення.

8.8. Надання адміністративних послуг на віддалених робочих місцях здійснюється відповідно до розділів 5–7 цього Регламенту.

Керуюча справами

Марина САРАЙ