

ПРОЕКТ РІШЕННЯ

З метою оптимізації надання адміністративних послуг, реалізації прав і законних інтересів мешканців міста та відповідно до ст.59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та на виконання Закону України «Про адміністративні послуги», Постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 р. № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг" виконавчий комітет міської ради

вирішив:

1. Затвердити нову редакцію Регламенту роботи управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету від 28.09.2011 року №586.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради А.Лиса.

Міський голова

Віктор Анушкевичус

Додаток
до рішення виконавчого
комітету
Івано-Франківської міської
ради
№ _____

РЕГЛАМЕНТ
роботи управління адміністративних послуг
(Центр надання адміністративних послуг
м. Івано-Франківська)
виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи управління адміністративних послуг виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) (надалі - Регламент) регулює організаційно-процедурні засади діяльності управління адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська) виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (надалі –ЦНАП).

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Івано-Франківської міської ради та визначає механізм взаємодії працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності ЦНАП.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту з чинним законодавством, на засіданні виконавчого комітету міської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг, працівників виконавчих органів Івано-Франківської міської ради та представників місцевих, регіональних дозвільних органів та територіальних органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у ЦНАП.

1.6. Питання функціонування Центру надання адміністративних послуг та координації діяльності муніципальних органів в рамках роботи

ЦНАП покладається на керуючого справами виконавчого комітету міської ради.

1.7. ЦНАП працює щодня, крім неділі з 9.00 год. до 16.00 год. без обідньої перерви, понеділок і четвер з подовженим графіком роботи до 20.00 год.

1.8. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.

2. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

2.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках, що розміщені на інформаційних стендах, в інформаційних терміналах, на офіційному сайті м. Івано-Франківська та на веб-сайті ЦНАП.

2.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються їх керівництвом та затверджуються керівництвом виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (відповідно до повноважень).

2.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

2.4. Керівник ЦНАП може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

3. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

3.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення - для регулювання черги. Керування чергою,

забезпечується системою електронного керування чергою через інформаційний термінал.

3.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформаційних терміналів, на офіційному сайті м. Івано-Франківська та на веб-сайті ЦНАП.

3.3. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та графік прийому суб'єктів звернень у ЦНАП;
- реєстр адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса ЦНАП;
- номери телефонів ЦНАП;
- адреса офіційного сайту м. Івано-Франківська та веб-сайту ЦНАП, факс, електронна пошта ЦНАП;
- інструкція з користування інформаційними терміналами;
- інструкція з користування електронною системою керування чергою;
- Положення про ЦНАП та Регламент роботи ЦНАП;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;
- графіки особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, керівниками виконавчих органів міської ради;
- порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через ЦНАП;
- порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників та учасників ЦНАП;
- інша інформація за рішенням керівництва ЦНАП.

Перелічені документи розміщуються на інформаційних стендах у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зоні очікування.

3.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах у достатній кількості, групуються за видами адміністративних послуг, а також в адміністраторів ЦНАП.

3.5. ЦНАП надає необхідну інформацію для розміщення на офіційному сайті м. Івано-Франківська та на веб-сайті ЦНАП, де розміщується інформація щодо діяльності ЦНАП, інформація про місце розташування ЦНАП та про громадський транспорт, яким можна дістатися до ЦНАП, а також інша корисна для суб'єктів звернення інформація. Інформація, що розміщується у ЦНАП та на веб-сайті ЦНАП, повинна бути актуальною, повною, а також зручною для пошуку та копіювання. Керівник ЦНАП визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних носіях ЦНАП.

3.6. Працівники ЦНАП під час здійснення своїх повноважень мають бути забезпечені ідентифікаторами встановленого зразка.

3.7. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначено: найменування ЦНАП, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), робоче місце, за яким здійснюватиметься прийом. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором чи учасником ЦНАП до висвітлення на електронному табло номера та місця прийому.

3.8. ЦНАП може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

4. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

4.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг, прийняття від суб'єктів звернення заяв та інших документів (надалі - вхідний пакет документів) та видача результатів адміністративних послуг (надалі - вихідних пакетів документів), здійснюють адміністратори та учасники ЦНАП.

4.2. Вхідний пакет документів у ЦНАП може бути подано особисто суб'єктом звернення або його довіреною особою, надіслано поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

4.3. Якщо вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.

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

4.5. Адміністратор ЦНАП заповнює на підставі документа, що посвідчує особу, формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні уточнення, поправки.

4.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

4.7. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, адміністратор ЦНАП повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати відповідно до чинного законодавства та надає банківські реквізити для оплати послуги.

4.8. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакету документів, у двох примірниках. У описі зазначається: дата подання вхідного пакету документів, номер справи, перелік документів, що додаються до неї,

прізвище адміністратора ЦНАП, який прийняв документи, очікуваний строк вирішення справи, спосіб передачі результату суб'єкту звернення, а також контактні телефонні номери ЦНАП.

4.9. Адміністратор ЦНАП під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи повідомлення про результати надання адміністративної послуги, а також бажаний спосіб передачі суб'єкту звернення результату надання адміністративної послуги.

4.10. Адміністратори ЦНАП здійснюють реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до електронного реєстру. Після внесення даних до електронного реєстру, адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви суб'єкта звернення.

4.11. Адміністратори ЦНАП видають суб'єкту звернення примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою відповідного адміністратора чи учасника ЦНАП та із зазначенням дати та часу його складання.

4.12. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор ЦНАП зобов'язаний не пізніше наступного дня надіслати суб'єкту звернення повідомлення (з описом вхідного пакету документів) про реєстрацію вхідного пакету документів засобами поштового зв'язку, або за клопотанням суб'єкта звернення в інший спосіб (електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку). Повідомлення про реєстрацію вхідного пакету документів із відповідним описом не надсилається, якщо адміністративна послуга надається у строк до 3 робочих днів.

4.13. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор ЦНАП виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги), та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

4.14. При реєстрації вхідного пакету документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів поштовим зв'язком, про виявлені недоліки суб'єкт звернення інформується у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів із зазначенням, які саме документи відсутні, а за можливості також негайно інформується телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

4.15. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП, із фіксацією цих дій у матеріалах справи та реєстрі. При цьому суб'єктові звернення видається

доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

4.16. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів у строк, передбачений законодавством для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

4.17. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратори ЦНАП формують справу у паперовому та електронному вигляді, у разі необхідності здійснюють її копіювання та/або сканування.

4.18. У день звернення (або протягом наступного робочого дня) справа направляється суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі - виконавець), про що робиться відмітка в описі із зазначенням часу, дати та виконавця, до якого її направлено. Відомості про передачу справи вносяться до електронного реєстру.

4.19. Адміністратори ЦНАП ведуть електронний реєстр - контроль справи, що містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

5. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

5.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічної картки.

5.2. Адміністратор ЦНАП зобов'язаний організувати передачу вхідного пакету документів до суб'єкта надання адміністративних послуг у міру їх надходження, але не рідше одного разу на день.

5.3. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором ЦНАП через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

5.4. Не рідше одного разу на день, не пізніше 16.00 год., спеціально визначена особа, або адміністратор ЦНАП під розпис передає вхідні пакети документів відповідальним працівникам суб'єктів надання адміністративних послуг, до компетенції яких належить їх опрацювання.

5.5. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в опис справи та/або електронний реєстр.

5.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи, або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його

персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративних послуг.

5.7. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

5.8. Інформація про результат вирішення справи вноситься суб'єктом надання адміністративної послуги в електронний реєстр.

5.9. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі, про що зазначається в електронному реєстрі.

5.10. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

5.11. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та, відповідно, забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через адміністраторів ЦНАП.

6. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення

6.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформулювати вихідний пакет документів та направити його адміністратору ЦНАП, про що робиться запис в електронному реєстрі.

6.2. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету

документів шляхом внесення відповідних відомостей у електронний реєстр.

6.3. Адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги, повідомляє про результати надання адміністративної послуги суб'єкту звернення у зазначений суб'єктом звернення спосіб (телефоном та/або шляхом направлення йому смс-повідомлення, повідомлення на електронну пошту (у випадку прийнятності для замовника), засобами поштового зв'язку).

6.4. Результат надання адміністративної послуги місяця з моменту його реєстрації у ЦНАП надається суб'єкту звернення особисто (його довіреній особі) – при пред'явленні документа, який посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довіреної особи), або у спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення (засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), засобами телекомунікаційного зв'язку).

6.5. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом 7 робочих днів результат адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації - результат надання адміністративної послуги зберігається протягом двомісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

6.6. У випадках, якщо адміністративна послуга, яку хоче отримати суб'єкт звернення, може надаватися невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у ЦНАП адміністраторами чи учасниками ЦНАП згідно з технологічною карткою. При цьому реєструється результат вирішення адміністративної справи, невідкладно формується вихідний пакет документів та передається суб'єкту звернення.

6.7. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) у журналі реєстрації видачі результату адміністративних послуг або отриманні повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у паперовій та електронній формі.

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

6.9. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги, та в межах своїх повноважень - адміністратори ЦНАП.

6.10. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Суб'єкт надання

адміністративної послуги зазначає причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

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

6.12. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

6.13. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні суб'єкту звернення (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі суб'єктом звернення причин, що стали підставою для попередньої відмови).

6.14. У ЦНАП зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи визначені законодавством. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

7. Строки надання адміністративної послуги

7.1. Граничний строк надання адміністративної послуги не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

7.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у строк, визначений у п. 7.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення у такий строк – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього строку.

7.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто (його довіреною особою) або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) на адресу суб'єкта звернення. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.

8. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг

8.1. Систематичний збір та обробка інформації щодо підготовки суб'єктами надання адміністративних послуг результатів адміністративних послуг (далі - моніторинг) здійснюється адміністраторами ЦНАП та передається керівнику ЦНАП.

8.2. Відповідальність за дотримання термінів надання адміністративних послуг, передбачених чинним законодавством, несуть керівники суб'єктів надання адміністративних послуг.

8.3. Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду звернень суб'єктів звернень суб'єктами надання адміністративних послуг, прийняття відповідних рішень та надання вихідних пакетів документів у встановлений законодавством строк.

8.4. Основними завдання моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів ЦНАП, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;
- документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;
- вдосконалення процедури видачі вихідного пакету документів;
- супровід та загальна координація дій пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
- інформування керівника ЦНАП, міського голови, його заступників, керуючого справами, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

8.6. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) адміністратори ЦНАП інформують про це керівника ЦНАП.

8.7. Інформування міського голови, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету міської ради, який відповідає за роботу ЦНАП, про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом керівника ЦНАП.

8.8. Адміністратори ЦНАП щомісяця, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр, формують письмовий перелік адміністративних послуг в розрізі суб'єктів надання адміністративних послуг, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом керівника ЦНАП доводиться до відома міського голови, профільного заступника міського голови та керівника відповідного суб'єкту надання адміністративних послуг.

9. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

9.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через ЦНАП результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання

адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує) та в судовому порядку.

9.2. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

9.3. Скарга, яка подається до ЦНАП, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарги разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

9.4. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника.

10. Оскарження дій або бездіяльності працівників чи учасників ЦНАП

10.1. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги скарг та пропозицій, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

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

10.3. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності. Скарга, подана з порушенням строків, залишається без розгляду.

10.4. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність працівників ЦНАП є керівник ЦНАП, або особа яка його заміщає. Скарги на дії чи бездіяльність учасників у ЦНАП розглядаються керівництвом відповідних органів.

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

10.6. Скарга на дії чи бездіяльність працівників ЦНАП подається керівнику ЦНАП, який зобов'язаний невідкладно зареєструвати її у журналі реєстрації скарг. Скарга на дії чи бездіяльність учасників ЦНАП не пізніше наступного дня з моменту реєстрації разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду звернення.

10.7. Керівник ЦНАП розглядає скаргу не більше п'ятнадцяти робочих днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового вивчення матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти робочих днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє особі письмово.

10.8. Керівництво учасників ЦНАП зобов'язане розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та

забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома заявника.

10.9. Результат розгляду скарги не пізніше наступного дня з моменту його прийняття передається у керівнику ЦНАП після реєстрації у журналі реєстрації скарг та не пізніше наступного дня надсилається заявнику засобами поштового зв'язку.

10.10. Керівник ЦНАП, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність посадових осіб, з вини яких було допущено порушення.

10.11. Дії або бездіяльність посадових осіб уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, працівників ЦНАП можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

11. Заключні положення

11.1. Працівники та учасники ЦНАП працюють відповідно до затвердженого графіка. Графік роботи працівників та учасників ЦНАП складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства, затверджується керівником ЦНАП.

11.2. З метою обліку робочого часу, вхід у адміністративне приміщення ЦНАП на вул. Незалежності, 9 та вихід працівників ЦНАП здійснюється шляхом фіксування у журналі виходу та відлучення працівників.

11.3. Для обліку часу працівників ЦНАП, що працюють за змінним графіком роботи, застосовується дотримання норми тривалості робочого часу при 40-годинному робочому тижні.

11.4. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у ЦНАП, рекомендується працювати згідно з режимом роботи ЦНАП.

11.5. Вхід сторонніх осіб в службові приміщення ЦНАП обмежується.

11.6. Прийом громадян з особистих питань керівниками виконавчих органів Івано-Франківської міської ради проводиться в приміщенні ЦНАП, відповідно до затвердженого графіка.

11.7. Працівники ЦНАП несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

Керуючий справами
виконавчого комітету
міської ради

Андрій Лис

АНАЛІЗ РЕГУЛЯТОРНОГО ВПЛИВУ

проекту рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради

«Про затвердження нової редакції Регламенту роботи управління адміністративних послуг виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради «Центр надання адміністративних послуг м. Івано-Франківська»

1. Опис проблеми.

У зв'язку з приведенням роботи Центру надання адміністративних послуг до Закону України «Про адміністративні послуги», виникла необхідність у визначенні порядку організації його діяльності, встановлення графіку роботи, координації взаємодії працівників з виконавчими органами та одержувачами адміністративних послуг, організації документообігу та здійснення контролю за належністю надання адміністративних послуг тощо.

Затвердження регламенту Центру є важливим етапом в його роботі, так як проект документу являє собою опис структури, умов та принципів діяльності, що задовольнить потреби мешканців міста, адаптує загальні вимоги до устрою та організації установи з урахуванням наявних реалій місцевого рівня.

Проблема не може бути вирішена за допомогою ринкових механізмів, оскільки лежить поза межами їх дії.

2. Цілі регулювання.

Метою даного проекту рішення виконавчого комітету міської ради є приведення у відповідність роботи Центру надання адміністративних послуг до Закону України «Про адміністративні послуги» та:

- побудова ефективної системи надання адміністративних послуг у м. Івано-Франківську;
- розробка зручного графіку відвідування Центру суб'єктами звернення;
- забезпечення вільного доступу суб'єктів господарювання та населення до інформації щодо порядку, умов, строків надання адміністративних послуг, а також стан, хід та результати розгляду заяв, клопотань, звернень до відповідних суб'єктів надання адміністративних послуг;
- створення зручних умов для отримання адміністративних послуг громадянами та суб'єктами господарювання;
- визначення порядку та удосконалення взаємодії виконавчих органів, місцевих дозвільних органів, посадових та службових осіб цих органів у сфері організації надання адміністративних послуг;
- запровадження сучасних форм надання адміністративних послуг.

3. Визначення та оцінка альтернативних способів досягнення визначених цілей.

Перша альтернатива. Відсутність регулювання. В цьому випадку досягнення визначених цілей неможливе, так як не буде здійснена організація роботи Центру та налагоджена взаємодія його працівників, суб'єктів звернення та суб'єктів надання адміністративних послуг. У зв'язку з відсутністю режиму роботи подання та обробка заяв буде здійснюватись безсистемно, що уповільнить процедуру отримання дозвільних документів та адміністративних послуг. Така альтернатива не є прийнятною.

Друга альтернатива. Розробка та прийняття відповідного нормативного акту на державному або регіональному рівні. Таке регулювання буде недосконалим, оскільки Типове положення не завжди враховує всі специфіки та умови місцевого рівня.

4. Механізм регулювання полягає у:

- затверджені регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг;
- наповненні інформаційних стендів матеріалами, необхідними для одержання адміністративних послуг;
- розробці виготовлення необхідних інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг, що надаються ЦНАП;
- відпрацюванні чіткого механізму взаємодії адміністратора, органів виконавчої влади, установ, їх посадових та службових осіб, задіяних у забезпеченні організації надання адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг;
- організації надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень.

5. Можливість досягнення визначених цілей у разі прийняття регуляторного акту.

Вплив зовнішніх факторів на дію регуляторного акту при умові впровадження регламенту Центру надання адміністративних послуг у повному обсязі, негативного впливу на можливість досягнення визначених цілей регулювання зовнішні чинники не матимуть.

Позитивно на дію цього регуляторного акту може вплинути розвиток сучасних комп'ютерних технологій. Це дасть змогу підвищити ефективність та прозорість діяльності ЦНАП, створити зручні та сприятливі умови для отримання якісних адміністративних послуг суб'єктами звернення. Документообіг між заявниками, ЦНАП, та суб'єктами надання адміністративних послуг прискориться завдяки використанню єдиної електронної бази даних.

6. Очікувані результати від прийняття регуляторного акту. Аналіз вигод та витрат.

<i>Базові групи інтересів</i>	<i>Вигоди</i>	<i>Витрати</i>
Міська влада	<ul style="list-style-type: none"> - організація діяльності установи, спрямованої на задоволення інтересів та потреб громадян щодо отримання якісних дозвільних та інших адміністративних послуг у швидкий та зручний спосіб; - вивільнення часу в суб'єктів надання адміністративних послуг для виконання посадових обов'язків стосовно якісного надання адміністративних послуг завдяки мінімізації або повній відсутності прямого спілкування з суб'єктами звернень; - налагодження прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників ЦНАП; - уникнення корупційної складової; - формування в суспільстві позитивного іміджу влади. 	На утримання Центру надання адміністративних послуг.
Суб'єкти господарювання та громадяни	<ul style="list-style-type: none"> - наявність та доступність інформації про перелік та порядок надання адміністративних послуг; - відкритість, прозорість, зручність та зрозумілість процедур з надання адміністративних послуг; - належні умови для очікування та заповнення необхідних документів (бланків, заяв тощо), у тому числі для осіб з обмеженими фізичними можливостями (особливими потребами); - отримання адміністративних послуг у одному приміщенні за принципом організаційної єдності; - мінімізація часу на очікування в черзі; - мінімізація кількості відвідувань ЦНАП для отримання результату надання адміністративної послуги; - доступ суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень. 	Відсутні.

7. Термін дії

Термін дії рішення пропонується не обмежувати в часі.

8. Показники результативності:

1. кількість інформаційних стендів та розміщеної на них інформації в секторі інформування;
2. інформаційна наповнюваність сторінки веб-сайту;
3. чисельність адміністративних органів, які за принципом організаційної єдності надають адміністративні послуги у Центрі надання адміністративних послуг;
4. кількість суб'єктів господарювання та фізичних осіб, на яких буде поширюватися дія акта (кількість звернень одержувачів адміністративних послуг);
5. кількість наданих адміністративних послуг;

6. кількість скарг одержувачів послуг з приводу порушення порядку та якості надання адміністративні послуг.
7. рівень поінформованості суб'єктів господарювання щодо положень регуляторного акта.

9. Заходи, за допомогою яких буде здійснюватися відстеження результативності регуляторного акту:

Цільові групи та строки проведення відстеження:

базове відстеження – суб'єкти господарювання до набрання чинності рішення;

повторне відстеження – суб'єкти господарювання після набрання чинності рішення.

Рекомендований строк повторного дослідження – 1 рік після набрання чинності рішення.

При відстеженні використовуватимуться дані управління адміністративних послуг виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради (відділу дозвільно-погоджувальних процедур).

Начальник відділу дозвільно-
погоджувальних процедур
(Дозвільний центр в
м. Івано-Франківську)

Н.Прокопів-Старчевська