

Проект рішення

Від _____ 2019р.
м.Бурштин

№ 1615

Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради

Відповідно до статей 26, 54, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України від 06.09.2005 № 2806-IV «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, міська рада

вирішила:

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської ради (додаток 1).
2. Рішення міської ради від 28.11.2014р. № 9.1/47-14 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради» та рішення міської ради від 22.04.2016р. №06/10-16 «Про внесення змін в п.1 розділу 2 Регламенту Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради затвердженого рішенням сесії міської ради № 9.1/47-14 від 28 січня 2014 року» вважати такими, що втратили чинність.
3. Організаційному відділу оприлюднити дане рішення на офіційному сайті Бурштинської міської ради.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на голову постійної діючої депутатської комісії з питань законності та етики Любомира Горвата та керуючого справами виконавчого комітету Світлану Видай.

Міський голова

Роксолана Джура

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
Бурштинської міської ради

1. Загальні положення

- 1.1 Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням «Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013р. № 588, рішення сесії міської ради від 28.11.2014р. № 09/47-14 «Про створення Центру надання адміністративних послуг Бурштинської міської ради». Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради (далі відділ «ЦНАП»), порядок дій адміністраторів відділу «ЦНАП» та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 1.2 Регламент відділу є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.
- 1.3 Затвердження та внесення змін до Регламенту відділу здійснюється рішенням Бурштинської міської ради.
- 1.4 Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників відділу «ЦНАП», а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через відділ «ЦНАП».
- 1.5 Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».
- 1.6 Подання вхідного пакету документів та отримання адміністративної послуги, яка надається через відділ «ЦНАП», та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення здійснюється виключно у відділі, в тому числі в його територіальних підрозділах чи на віддалених робочих місцях для роботи адміністраторів.
- 1.7 Час прийому суб'єктів звернень у відділі «ЦНАП», його територіальних підрозділів, віддалених робочих місць для адміністраторів такого відділу (у разі їх утворення) затверджується розпорядженням міського голови, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».
- 1.8 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП» (далі – Перелік), формується керівником відділу «ЦНАП» з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується Бурштинською міською радою.
- 1.9 Форми інформаційних та технологічних карток затверджуються міським головою.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується відділ «ЦНАП»

- 2.1 Відділ «ЦНАП» розміщується в центральній частині міста з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення (будівлі) відділу «ЦНАП» розміщується вивіска з найменуванням відділу та табличка з інформацією про графік його роботи (приймні години суб'єктів звернень).

Вхід до відділу «ЦНАП», у разі потреби, повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні відділу «ЦНАП» облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до відділу «ЦНАП» території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. За потреби, на прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування відділу «ЦНАП».

2.2 Приміщення відділу «ЦНАП» поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками відділу «ЦНАП». Суб'єкти звернення мають безкоштовний доступ до такої частини відділу.

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення та прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини відділу «ЦНАП», якщо вона розташована відокремлено від відкритої частини, суб'єктам звернення забороняється.

2.3 У відділі «ЦНАП» створюється сектор інформування (рецепція) або визначається працівник (працівники) відповідальні за перший контакт з суб'єктами звернення, їх загальне інформування та консультування з питань роботи відділу «ЦНАП».

2.4 У відділі «ЦНАП» для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

- розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості – інформаційні термінали у зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;

- облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.5 Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг відділ «ЦНАП» облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій. Яка розміщується на видному та доступному місці.

2.6 Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів звернення повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7 Відкрита частина приміщення відділу «ЦНАП» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу «ЦНАП», її площа має становити не менше 50 кв.м.

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

- найменування відділу, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, відділених місць для роботи адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи відділу «ЦНАП», його територіальних підрозділів, відділених місць для роботи адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) прийомні дні та години, вихідні дні);

- перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його територіальні підрозділи, відділені місця для роботи адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

- строки надання адміністративних послуг;

- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщення відділу «ЦНАП»;
- прізвище, ім'я, по батькові начальника відділу «ЦНАП», контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі наявності);
- Положення про відділ «ЦНАП»;
- Регламент відділу «ЦНАП».

2.9 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів відділу (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

2.11 Особам з обмеженими можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

2.12 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» можуть надаватися адміністративні послуги та консультації безпосередньо такими суб'єктами.

3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг.

3.1 Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг – у технологічних картках.

3.2 Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджені Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

3.3 Начальник відділу «ЦНАП» має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.4 У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив відділ «ЦНАП», а також начальника відділу, готує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через відділ, інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

4. Інформування суб'єктів звернення.

4.1 У відділі «ЦНАП» може утворюватися інформаційний підрозділ (відділ, сектор) або визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи відділу «ЦНАП» та порядку прийому.

4.2 У інформаційному підрозділі відділу «ЦНАП» або у посадової особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати:

- інформацію щодо діяльності відділу та адміністративних послуг;
 - загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
 - допомогу у користуванні системою регулювання чергою та інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 - консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг;
 - інформації щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;
 - вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок);
 - іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у відділі «ЦНАП».
- 4.3 Орган, що утворив відділ «ЦНАП», створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.8 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування відділу «ЦНАП» (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів відділу (в разі їх утворення)), найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.
- 4.4 Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу «ЦНАП» (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті відділу «ЦНАП» має бути зручною для пошуку та копіювання.
- 4.5 Суб'єктам звернення, які звернулися до відділу з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, аналогічний способу звернення.
- 4.6 Для виконання функцій в інформаційному підрозділі або консультантом можуть залучатися волонтери та стажери і практиканти, обов'язки яких визначаються начальником відділу «ЦНАП».

5. Керування чергою у відділі «ЦНАП».

- 5.1 З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі «ЦНАП» вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.
- 5.2 У разі потреби, у відділі «ЦНАП» забезпечується загальне керування чергою шляхом зустрічі суб'єктів звернення (відвідувачів) адміністратором або іншим представником (працівником) відділу.
- 5.3 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).
- 5.4 У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою адміністратор або інший представник (працівник) відділу «ЦНАП» забезпечують надання суб'єктам звернень інформації про правила користування такою системою, а за потреби – допомагають у користуванні нею.
- 5.5 У відділі «ЦНАП» може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час, відповідно до правил, встановлених начальником відділу «ЦНАП» та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті відділу «ЦНАП».

Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені години.

У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може

подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

5.6 У відділі «ЦНАП» можуть використовуватись інші інструменти керування чергою, які гарантують дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

6. Прийом вхідного пакету документів у відділі «ЦНАП».

6.1 Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів) та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі «ЦНАП» або його територіальних підрозділах, відділених місцях для роботи адміністраторів такого відділу (у разі їх утворення).

6.2 Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділі «ЦНАП» особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.3 Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

6.4 Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреба, надає необхідну допомогу у їх виправленні.

Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

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

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у відділі «ЦНАП» електронного документообігу – в електронній формі.

6.6 Адміністратор під час тримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

6.7 Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та /або електронній формі).

Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

- 6.8 Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).
- 6.9 Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу «ЦНАП» формує справу у паперовій та/або електронній формі та вразі потреби здійснює копіювання та/або сканування.
- 6.10 Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу «ЦНАП» вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів).

- 7.1 У випадках передбачених рішенням місцевої ради, відповідно до законодавства, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у відділі «ЦНАП».
- 7.2 Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходження справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа – проходження справи у паперовій та/або електронній формі. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.
- 7.3 Передача справ у паперовій формі з відділу «ЦНАП» до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) – не пізніше наступного робочого дня. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженому рішенні.
- 7.4 Отримавши справу, суб'єкта надання адміністративної послуги (далі також виконавець) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та /або електронній формі.
- 7.5 Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувавши вихідний пакет документів та направити його до відділу «ЦНАП», про що він зазначає у журналі або електронному реєстрі.
- 7.6 Адміністратор відділу «ЦНАП» у день надходження результату вирішеної справи (адміністративної послуги) здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.
- 7.7 Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкта надання адміністративних послуг забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в 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 (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

7.8 Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, 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 адміністративної послуги.

7.9 Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

7.10 Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків начальником відділу «ЦНАП».

У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника відділу «ЦНАП».

7.11 Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

- своєчасно інформувати відділ «ЦНАП» 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 відділу «ЦНАП» про хід справи.

7.12 У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець 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 витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через відділ «ЦНАП».

8. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

8.1 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 відділу «ЦНАП» (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора відділу (в разі їх утворення), про що зазначається у листі про проходження справи.

8.2 Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.3 Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив відділ «ЦНАП», і зберігається в матеріалах справи.

8.4 Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтування, та долучається до справи.

Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення під особистий підпис або надсилається поштою, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у відділі «ЦНАП» такого повідомлення.

8.5 У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у відділі «ЦНАП» протягом двох місяців – результат надання 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 тримісячного терміну у відділі «ЦНАП», а потім передається на зберігання до архіву.

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

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

8.7 Відповідальність за своєчасне та належне отримання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори та начальник відділу «ЦНАП».

8.8 Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у відділі «ЦНАП».

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

Секретар ради

Б.Рибчук

АНАЛІЗ ВПЛИВУ РЕГУЛЯТОРНОГО АКТА

Проекту рішення сесії Бурштинської міської ради «Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради». Цей аналіз регуляторного впливу (надалі Аналіз) розроблено з дотриманням вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та з урахуванням Методики проведення аналізу впливу регуляторного акта, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11 березня 2004 року № 308.

1. Визначення проблеми, яку передбачається розв'язати шляхом державного регулювання.

Для отримання адміністративних послуг суб'єкти господарювання та власне громадяни вимушені багаторазово звертатись до різних адміністративних органів, іноді навіть у рамках отримання однієї послуги, вистояти черги в очікуванні прийому відповідними працівниками адміністративних органів та очікувати результат надання адміністративних послуг невизначений період часу. До того ж, іноді має місце затягування розгляду заяв, клопотань, звернень, що негативно впливає на формування в суспільстві позитивного іміджу влади.

Необхідність прийняття рішення Бурштинської міської ради «Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради» дасть змогу розв'язати проблеми та недоліки об'єктивного та суб'єктивного характеру, що створюють значні труднощі для одержувачів адміністративних послуг:

- відсутність достатньої, відкритої та зрозумілої інформації щодо порядку надання адміністративних послуг;

- розміщення в різних приміщеннях представників органів, які надають адміністративні послуги;

- необхідність звернення до декількох представників органів, які надають адміністративні послуги, для вирішення питань, що передують отриманню кінцевого документа як результату надання адміністративної послуги;

- здійснення одержувачем послуг багатьох погоджувальних дій у значній кількості представників органів, які надають адміністративні послуги, що збільшує термін отримання адміністративної послуги;

- наявність різноманітних баз даних виконавчих органів влади та інших відомств, не пов'язаних між собою, та необхідність збору одержувачем послуг підтверджуючої інформації з різних організацій для отримання кінцевого результату;

- відсутність єдиної системи взаємодії представників органів, які надають адміністративні послуги.

Тому для забезпечення сприятливих умов щодо отримання відповідних послуг жителями і суб'єктами господарювання громади та врегулювання порядку роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради і було розроблено проект даного регуляторного акта.

2. Визначення цілей державного регулювання.

Основною метою проекту є створення зручних і сприятливих умов для отримання адміністративних послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади. Головним завданням прийняття цього акту є: побудова ефективної системи надання адміністративних послуг шляхом створення та функціонування відділу «ЦНАП». Прийняття цього акту чітко визначить порядок організації роботи та взаємодії учасників відділу, органів виконавчої влади, установ, їх посадових та службових осіб, задіяних у забезпеченні організації надання встановленого переліку адміністративних послуг у відділі «ЦНАП».

3. Визначення та оцінка усіх прийнятих альтернативних способів досягнення зазначених цілей, аргументи щодо переваги обраного способу.

Одним із способів державного регулювання є прийняття рішення сесії Бурштинської міської ради «Про затвердження Регламенту відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради», яким затверджується Регламент. Це сприятиме забезпеченню ефективного надання адміністративних послуг через відділ «ЦНАП», що дозволить досягти рівності всіх заявників перед законом, доступності інформації про порядок та процедуру надання адміністративних послуг, неупередженості та справедливості, відкритості та прозорості процесу надання адміністративних послуг, оперативності та своєчасності їх надання, доступності та зручності для суб'єктів звернень, раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг, захищеності персональних даних.

Альтернативним є збереження існуючого стану справ. У такому випадку відділ «ЦНАП» фактично не зможе функціонувати, надання адміністративних послуг здійснюватиметься безпосередньо суб'єктами їх надання. Така процедура є непрозорою, не зручною для суб'єктів звернення. Ця альтернатива не відповідає вимогам Закону України «Про адміністративні послуги».

Як бачимо, найбільш прийнятним є обрання першого способу досягнення визначених цілей державного регулювання.

4. Механізм розв'язання проблеми, відповідні заходи.

Проектом цього регуляторного акту передбачено затвердження Регламенту, яким передбачено створення зручних умов для отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання. Реалізація такого регуляторного акту забезпечить дотримання єдиного прозорого механізму щодо порядку взаємодії в одному приміщенні адміністратора та державного адміністратора при організації надання адміністративних послуг шляхом їх взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Таким чином, дія цього регуляторного акту дасть змогу відпрацювати чіткий механізм взаємодії адміністратора, органів виконавчої влади, установ, їх посадових та службових осіб, задіяних у забезпеченні організації надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП».

5. Обґрунтування можливості досягнення визначених цілей у разі прийняття регуляторного акта.

У разі прийняття запропонованого регуляторного акта буде затверджено Регламент, що забезпечить ефективне функціонування відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради та спростить процедуру надання адміністративних послуг.

Зовнішні фактори не мають жодного впливу на дію регуляторного акта.

Реалізація засад запропонованого регуляторного акта не потребує додаткових матеріальних та фінансових витрат з державного та місцевих бюджетів, а також додаткових витрат часу та коштів суб'єктів звернення, органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, суб'єктів надання адміністративних послуг.

Державний нагляд та контроль здійснюватиметься відповідно до вимог Закону України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» та інших чинних нормативно – правових актів шляхом проведення базового, повторного, періодичного відстеження результативності регуляторного акта.

Даний регуляторний акт відповідає вимогам чинного законбодавства. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи будуть ознайомлені з ним та матимуть можливість впровадження та виконання його вимог.

6. Очікувані результати прийняття акта.

Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, фізичні та юридичні особи після прийняття регуляторного акта не зазнають жодних додаткових витрат грошових коштів та часу у процесі отримання/надання адміністративних послуг. Прийняття регуляторного акта не потребує витрат з державного чи місцевого бюджету.

Таблиця «Аналіз вигод та витрат»

Сфера дії	Витрати	Вигоди
1	2	3
Органи влади	На утримання відділу «Центр надання адміністративних послуг».	<ul style="list-style-type: none">– відкритість, прозорість та зрозумілість процедур з надання адміністративних послуг;– дотримання принципу організаційної єдності;– раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, необхідних для надання адміністративних послуг;– мінімізація черг суб'єктів звернення в адміністративних органах;– вивільнення (збільшення) часу в адміністративних органах для виконання посадових обов'язків стосовно якісного надання адміністративних послуг завдяки мінімізації або повній відсутності прямого спілкування з суб'єктами звернень;– мінімізація корупційної складової;– оперативність вирішення питань, пов'язаних з наданням адміністративних послуг;– налагодження прозорих і партнерських стосунків у співпраці учасників ЦНАП, адміністративних органів та суб'єктів звернень;– формування в суспільстві позитивного іміджу влади.
Суб'єкти господарювання Фізичні особи	Немає	<ul style="list-style-type: none">– доступність та зручність (місце розташування, режим роботи відділу «ЦНАП»);– належні умови для очікування та заповнення необхідних документів (бланків, заяв тощо), у тому числі для осіб з обмеженими фізичними можливостями (особливими потребами);– чітке визначення переліку документів, необхідних для отримання відповідної адміністративної послуги;– мінімізація часу на очікування в черзі;– мінімізація кількості відвідувань ЦНАП для отримання результату надання адміністративної послуги;– можливість отримання бланків заяв за місцем отримання послуги;– отримання у приміщенні ЦНАП консультацій щодо порядку надання адміністративних послуг та допомоги в оформленні документів, необхідних для їх отримання;– вивільнення часу, який раніше витрачався на

		багаторазові відвідування різних адміністративних органів та перебування в чергах для отримання конкретної послуги; – визначеність та зменшення термінів надання адміністративних послуг; – наявність та доступність інформації про перелік та порядок надання адміністративних послуг; – доступ суб'єктів звернень до інформації про стан, хід та результати розгляду їх звернень; – отримання адміністративних послуг у одному приміщенні за принципом організаційної єдності.
Суб'єкти надання адміністративних послуг	Немає	Зменшення обсягу звернень заявників безпосередньо до суб'єктів надання адміністративних послуг, зменшення витрат часу на консультування заявників, збільшення часу на виконання основних завдань та підготовку результатів надання адміністративних послуг.

7. Обґрунтування строку дії акта.

Постійно з дня офіційного опублікування, що дозволить забезпечити ефективне функціонування відділу «ЦНАП» та спростити процедуру надання адміністративних послуг.

8. Визначення показників результативності акта.

Показниками результативності акта є:

- розмір надходжень до державного та місцевих бюджетів і державних цільових фондів, пов'язаних з дією акта;
- кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, на яких поширюватиметься дія акта;
- розмір коштів і час, що витрачатимуться суб'єктами господарювання та/або фізичними особами, пов'язаними з виконанням вимог акта;
- рівень поінформованості суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб з основних положень акта;
- кількість суб'єктів господарювання та/або фізичних осіб, що звернулись до Центру;
- кількість наданих адміністративних послуг, виданих документів, наданих консультацій;
- середній час, який займає у заявника процедура звернення до Центру для отримання адміністративної послуги;
- кількість скарг з приводу порушення порядку та якості надання адміністративних послуг відділу «ЦНАП»
- кількість відмов у наданні дозвільних та інших документів.

Забезпечувати оприлюднення та вільний доступ до необхідної інформації, суб'єктам господарювання та фізичних осіб, відділ «ЦНАП» буде шляхом опублікування в друкованих засобах масової інформації та розміщення на офіційному веб-сайті Бурштинської міської ради.

Саме на підставі порівняння цих прогнозних показників та отриманих, у подальшому даних, можна буде зробити висновок про досягнення очікуваних результатів та цілей регулювання.

9. Заходи, за допомогою яких буде здійснюватись відстеження результативності акта.

Відстеження результативності регуляторного акта буде здійснюватися начальником відділу «Центр надання адміністративних послуг» Бурштинської міської ради статистичним методом, шляхом збору та обробки інформації роботи зазначеного Центру та соціологічним методом шляхом анкетування споживачів адміністративних послуг.

Відстеження результативності регуляторного акта включає:

- виконання заходів з відстеження результативності;
- підготовку та оприлюднення звіту про відстеження результативності.

Строки проведення відстеження результативності регуляторного акта:

- базове відстеження результативності регуляторного акта – до моменту набрання чинності цим актом;
- повторне відстеження результативності регуляторного акта – не пізніше одного року з дня набрання чинності цим актом;
- періодичне відстеження планується здійснювати один раз на три роки з метою подальшого вдосконалення законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Секретар ради

Б.Рибчук