



**КРЕМЕНЧУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
XXVIII СЕСІЯ МІСЬКОЇ РАДИ VII СКЛИКАННЯ**

РІШЕННЯ

від 21 грудня 2017 року
м.Кременчук

**Про внесення змін та доповнень до
рішення Кременчуцької міської
ради від 23.12.2015 «Про
затвердження структури та
граничної чисельності виконавчих
органів Кременчуцької міської
ради VII скликання»
(ЦНАП у м. Кременчуці)**

З метою подальшого нарощування обсягів надання адміністративних послуг громадянам, забезпечення максимально якісного сервісу, зручного і швидкого обслуговування суб'єктів звернень, а також для упорядкування та належної організації роботи, керуючись ст. 22 Бюджетного кодексу України, ст.ст. 26, 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Кременчуцька міська рада Полтавської області

вирішила:

1. Перейменувати Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці на Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці».

2. Внести зміни та доповнення до рішення Кременчуцької міської ради від 23.12.2015 «Про затвердження структури та граничної чисельності виконавчих органів Кременчуцької міської ради VII скликання», а саме:

2.1. Пункт 2 рішення викласти в наступній редакції:

«Затвердити загальну численність виконавчих органів Кременчуцької міської ради у кількості 771 штатної одиниці»;

2.2. Пункт 15 додатку 1 викласти в наступній редакції: «Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» – 87 штатних одиниць».

3. Затвердити схему Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (додаток 1).

4. Внести зміни до назв посад відповідно до штатного розпису Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (додаток 2).

5. Затвердити нову редакцію Положення про Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (додаток 3) та нову редакцію Регламенту роботи Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (додаток 4).

6. Оприлюднити рішення відповідно до вимог законодавства.

7. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому міської ради Шаповалова Р.В. та постійну депутатську комісію з питань бюджету, фінансів, соціально-економічного розвитку та інвестиційної політики (голова комісії Плескун О.В.)

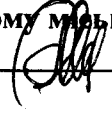
Міський голова



В.О.МАЛЕЦЬКИЙ

ПОГОДЖЕНО

Керуючий справами
виконкому міської ради



Р.В.ШАПОВАЛОВ

Додаток 1 до рішення міської ради
від 21 грудня 2017 року

СХЕМА ДЕПАРТАМЕНТУ
«ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У
МІСТІ КРЕМЕНЧУЦІ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Міський голова

ПІДПИС
ПЕЧАТКА

В.О.МАЛЕЦЬКИЙ

М.П.

(число, місяць, рік)

ШТАТНИЙ РОЗПИС

Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці»

01.01.2018

№ з/п	Назва структурного підрозділу та посад	Кількість штатних посад
1	Директор департаменту	1
2	Заступник директора	1
3	Заступник директора – начальник управління, адміністратор	2
4	Начальник управління	1
Адміністративно-дозвільне управління		
<i>Дозвільний відділ</i>		
1	Заступник начальника управління-начальник відділу, адміністратор	1
2	Завідувач сектору, адміністратор	2
3	Адміністратор	6
<i>Реєстраційний відділ</i>		
1	Начальник відділу, адміністратор	1
2	Завідувач сектору, адміністратор	2
3	Адміністратор	6
<i>Відділ по роботі з ЄДДР</i>		
1	Начальник відділу, адміністратор	1
2	Завідувач сектору, адміністратор	2
3	Адміністратор	6
<i>Відділ соціальних послуг</i>		
1	Начальник відділу, адміністратор	1
2	Завідувач сектору, адміністратор	2
3	Адміністратор	5
<i>Відділ швидких послуг</i>		
1	Начальник відділу, адміністратор	1
2	Завідувач сектору, адміністратор	2
3	Адміністратор	6
<i>Консультаційний відділ</i>		
1	Начальник відділу	1
2	Завідувач сектору	2
3	Головний спеціаліст	4
Управління обробки та видачі готових документів		
<i>Відділ обробки прийнятих документів</i>		
1	Заступник начальника управління - начальник відділу, адміністратор	1
2	Адміністратор	3
3	Головний спеціаліст	2
<i>Відділ видачі готових документів</i>		
1	Начальник відділу, адміністратор	1
2	Адміністратор	3
3	Головний спеціаліст	2

Управління фінансово-юридичного забезпечення		
Відділ юридичної та кадрової роботи		
1	Заступник начальника управління - начальник відділу, юрист	1
2	Завідувач сектору	1
3	Головний спеціаліст	2
4	Головний спеціаліст з питань кадрової роботи	1
5	Головний спеціаліст - системний адміністратор	1
Відділ бухгалтерського обліку та звітності		
1	Начальник відділу, головний бухгалтер	1
2	Головний спеціаліст-бухгалтер	2
Адміністративно-господарський відділ		
1	Начальник відділу	1
2	Прибиральник службових приміщень	6
3	Прибиральник територій	1
4	Робітник	2
	Усього за посадовими окладами	87

**Начальник Центру
надання адміністративних
послуг у місті Кременчуці**



Т.В.ПЕЧЕРИЦЯ

ПОГОДЖУЮ

**Керуючий справами виконкому
міської ради**


Р.В.ШАПОВАЛОВ
21.12.2017
(число, місяць, рік)

ПОЛОЖЕННЯ
про Департамент «Центр надання адміністративних послуг
у місті Кременчуці»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (далі - Департамент) створений Кременчуцькою міською радою Полтавської області як її виконавчий орган з метою забезпечення доступності та спрощення одержання адміністративних послуг під час їх надання у відповідності до Конституції України та законів України.

Департамент підконтрольний та підзвітний Кременчуцькій міській раді Полтавської області. Організаційне забезпечення та оперативний контроль за діяльністю Департамент здійснює виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Полтавської області.

Повна назва: Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці».

Скорочена назва: Департамент «ЦНАП у м. Кременчуці».

1.2. Департамент створено як юридичну особу, яка наділяється правом мати гербову печатку та штамп зі своїм найменуванням, вести самостійний баланс, відкривати рахунки в органах казначейства, здійснювати бухгалтерський облік, вести встановлену звітність.

1.3. Департамент у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та цим Положенням.

1.4. Департамент є неприбутковою організацією, в якій заборонено розподіл отриманих доходів (прибутків) або їх частини серед засновників (учасників), членів організації, працівників (крім оплати їхньої праці, нарахування єдиного соціального внеску), членів органу управління та інших пов'язаних з ними осіб.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДЕПАРТАМЕНТУ

2.1. Основними завданнями Департаменту є:

2.1.1. організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

2.1.2. спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання у відповідності з вимогами законодавства;

2.1.3. забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора;

2.1.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам їх надання;

2.1.5. розширення співпраці та взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.2. Департамент під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з центральними та місцевими органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами або організаціями незалежно від форми власності та підпорядкування.

3. ФУНКЦІ ДЕПАРТАМЕНТУ ВІДПОВІДНО ДО ЗАВДАНЬ ТА ПОВНОВАЖЕНЬ

3.1. Департаментом забезпечується надання адміністративних послуг через адміністратора шляхом його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг згідно з законодавством.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Департамент, затверджуються виконавчим комітетом Кременчуцької міської ради Полтавської області відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та інших актів законодавства.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через Департамент, суб'єктами надання яких є органи виконавчої влади, визначається виконавчим комітетом Кременчуцької міської ради Полтавської області, та включає адміністративні послуги органів виконавчої влади, перелік яких затверджується Кабінетом Міністрів України.

На основі узгоджених рішень відповідно Полтавської обласної або Кременчуцької районної державної адміністрації з виконавчим комітетом Кременчуцької міської ради Полтавської області, Департамент може забезпечувати також надання адміністративних послуг, суб'єктами надання яких є відповідні місцеві держадміністрації.

3.3. У Департаменті за рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області, також може здійснюватися прийняття звітів, декларацій та скарг, розгляд яких віднесено до компетенції Кременчуцької міської ради та її виконавчого комітету.

3.4. У приміщеннях, де розміщується Департамент, інших приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

3.5. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в Департаменті звертається до адміністратора - посадової особи органів місцевого

самоврядування, яка організовує надання адміністративних послуг відповідно до вимог законодавства.

3.6. Питання кількості адміністраторів, які працюють у Департаменті, вирішуються міським головою.

Питання призначення на посаду та звільнення з посади адміністраторів вирішується міським головою за поданням директора Департаменту.

3.7. Адміністратор має іменну печатку (штамп) із зазначенням його прізвища, імені, по батькові та найменування Департамент.

3.8. Основними завданнями адміністратора є:

3.8.1. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг відповідно до законодавства;

3.8.2. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, здійснення їх реєстрації та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних";

3.8.3. видача або забезпечення надсилання через засоби поштового зв'язку суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову в задоволенні заяви суб'єкта звернення), повідомлення про можливість отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;

3.8.4. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами їх надання;

3.8.5. здійснення контролю за додержанням суб'єктами надання адміністративних послуг строку розгляду справ та прийняття рішень;

3.8.6. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом;

3.8.7. виконувати інші повноваження, передбачені законодавством України.

3.9. Адміністратор має право:

3.9.1. безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням таких послуг, в установленому законом порядку;

3.9.2. погоджувати документи (рішення) в інших державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб'єкта звернення з дотриманням вимог Закону України "Про захист персональних даних";

3.9.3. інформувати директор Департаменту та суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення строку розгляду заяв про надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;

3.9.4. посвідчувати власним підписом та печаткою копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги;

3.9.5. порушувати клопотання перед директором Департаменту щодо вжиття заходів з метою забезпечення ефективної роботи Департаменту;

3.9.6. має інші права, передбачені законодавством.

4. СТРУКТУРА ДЕПАРТАМЕНТУ

4.1. До складу Департаменту входять управління, відділи та сектори.

4.2. Структура (штатний розпис) Департаменту затверджується міським головою.

4.3. Діяльність Департаменту регламентується законодавством України та цим Положенням, яке затверджується Кременчуцькою міською радою.

5. КЕРІВНИЦТВО ДЕПАРТАМЕНТУ

5.1. Керівництво діяльністю Департаменту здійснює директор, який призначається та звільняється розпорядженням міського голови.

5.2. Начальник Департаменту несе персональну відповідальність за керівництво та організацію діяльності Департаменту.

5.3. Начальник Департаменту відповідно до завдань, покладених на Департамент:

5.3.1. здійснює керівництво роботою Департаменту, представляє Департамент у відносинах з будь-яким органом, несе персональну відповідальність за організацію діяльності Департаменту;

5.3.2. організовує діяльність Департаменту, у тому числі щодо взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг, вживає заходів до підвищення ефективності роботи Департаменту;

5.3.3. координує діяльність адміністраторів, контролює якість та своєчасність виконання ними обов'язків згідно зі встановленими вимогами;

5.3.4. організовує інформаційне забезпечення роботи Департаменту, роботу із засобами масової інформації, визначає зміст та час проведення інформаційних заходів;

5.3.5. сприяє створенню належних умов праці у Департаменті, вносить пропозиції виконавчому комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області щодо матеріально-технічного забезпечення Департаменту;

5.3.6. розглядає скарги на діяльність чи бездіяльність адміністраторів;

5.3.7. може здійснювати функції адміністратора;

5.3.8. призначає та звільняє з посади працівників Департаменту, крім адміністраторів, у відповідності до вимог чинного законодавства України;

5.3.9. затверджує посадові інструкції працівників Департаменту;

5.3.10. розпоряджається коштами в межах затвердженого кошторису витрат на утримання Департаменту;

5.3.11. діє без доручення від імені Департаменту у відносинах з органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями незалежно від форми власності та підпорядкування;

5.3.12. має повноваження від імені Департаменту підписувати договори, угоди та інші документи;

5.3.13. надає міському голові подання про призначення осіб, які претендують на зайняття посади адміністратора або про звільнення особи, яка обіймає посаду адміністратора;

5.3.14. виконує інші повноваження згідно з актами законодавства та цим Положенням.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Припинення діяльності Департаменту здійснюється за рішенням Кременчуцької міської ради відповідно до вимог діючого законодавства України.

6.2. У разі припинення Департаменту (у результаті його ліквідації, злиття, поділу, приєднання або перетворення) його активи зараховуються до доходу місцевого бюджету.

6.3. Зміни і доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

6.4. З метою забезпечення створення зручних та доступних умов отримання послуг суб'єктами звернень у межах міста Кременчука за рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради, можуть утворюватися територіальні підрозділи Департаменту, які забезпечують надання адміністративних послуг відповідно до переліку, який визначається виконавчим комітетом Кременчуцької міської ради Полтавської області.

6.5. Час прийому суб'єктів звернень у Департаменті становить не менш як шість днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Департамент.

Департамент не рідше ніж два дні на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години. За рішенням виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Полтавської області, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

6.6. Кременчуцькою міською радою Полтавської області та/або уповноваженим нею органом Департаменту може передаватись майно для забезпечення його діяльності на праві оперативного управління.

6.7. Фінансування та матеріально-технічне забезпечення діяльності Департаменту здійснюється з державного та місцевих бюджетів, інших джерел, не заборонених законодавством України.

**Керуючий справами виконкому
міської ради**



Р.В.ШАПОВАЛОВ

**Начальник Центру
надання адміністративних
послуг у місті Кременчуці**



Т.В.ПЕЧЕРИЦЯ

РЕГЛАМЕНТ **роботи Департаменту «Центр надання** **адміністративних послуг у місті Кременчуці»**

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи Департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Кременчуці» (надалі Регламент, Департамент – відповідно) регулює організаційно-процедурні засади його діяльності та діяльності суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України та визначає механізм взаємодії працівників Департаменту, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернення з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності Департаменту.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням Кременчуцької міської ради.

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

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників Департаменту, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.6. Видача суб'єктам звернень результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через Департамент, в разі прийому через Департамент заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, відповідно до затвердженого переліку (реєстру).

1.7. Кількість годин прийому суб'єктів звернень має становити не менше 40 годин на тиждень, у тому числі в суботу - не менше шести годин.

Графік роботи Департаменту затверджується директором Департаменту, з врахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2. Визначення термінів

2.1. Адміністративна послуга - результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

2.2. Вхідний пакет документів – комплект документів, сформований відповідно до чинного законодавства, що подає суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги.

2.3. Вихідний пакет документів – результат адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається суб'єкту звернення.

2.4. Суб'єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги.

2.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу.

2.6. Інформаційна картка адміністративної послуги - містить основну інформацію для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.7. Технологічна картка адміністративної послуги - містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб'єктом надання такої послуги через Департамент (центр надання адміністративних послуг), розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.8. Реєстр адміністративних послуг - єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до Закону суб'єктами надання адміністративних послуг через Департамент.

2.9. Адміністратор Департаменту - посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10. Суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту - представники місцевих, регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом громадян у Департаменті.

3. Інформаційна і технологічна картка адміністративних послуг

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

3.2. 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, перевіряються директором Департаменту та затверджуються керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради (відповідно до їх повноважень).

3.3. 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 директора Департаменту, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

3.4. Директор Департаменту може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

4. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Департаменті 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.

4.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності Департаменту, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у Департаменті здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформації на офіційному веб-порталі Департаменту та на офіційному веб-порталі Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету.

4.3. У Департаменті розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- графік прийому суб'єктів звернень у Департаменті;
- перелік (реєстр) адміністративних послуг, що надаються через Департамент;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- юридична та електронна адреси Департаменту;
- номери телефонів Департаменту;
- інформація про роботу офіційного веб-порталу Департаменту;
- Положення про Департамент та Регламент роботи Департаменту;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- інша інформація.

Перелічені документи розміщуються на інформаційних стендах у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зонах інформування та очікування, на офіційному веб-порталі Департаменту та на офіційному веб-порталі Кременчуцької міської ради та виконавчого комітету.

4.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться у працівників та суб'єктів надання додаткових послуг Департаменту.

4.5. Приміщення Департаменту поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування (в т.ч. у телефонному режимі), інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Департаменту. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Департаменту.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій 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 Департаменту суб'єктам звернення забороняється.

4.7. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у Департаменті, реєструються в електронній системі керування чергою, отримують талон, у якому зазначені: найменування Департаменту, дата та час реєстрації, порядковий номер у системі (відповідний номер в черзі), тематика звернення. Суб'єкти звернень очікують на прийом до висвітлення на електронному табло порядкового номера з талону та робочого місця прийому.

4.8. Департамент може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень, в тому числі інтернет-реєстрацію.

5. Прийняття заяв та інших документів у Департаменті

5.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг здійснюють адміністратори та суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту.

Прийняття від суб'єктів звернень заяв та інших документів (надалі - вхідний пакет документів) та видача результатів адміністративних послуг (надалі - вихідний пакет документів) здійснюють адміністратори Департаменту.

5.2. Вхідний пакет документів у Департамент може бути подано особисто суб'єктом звернення або його довіреною особою, надіслано поштою або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

Для подання вхідного пакету документів особою, що за станом здоров'я не може особисто прибути до Департаменту та може підтвердити зазначені обставини довідкою медичного закладу, за умови попереднього погодження, працівниками Департаменту може бути здійснений виїзд за місцем проживання/перебування особи.

5.4. Прийняття вхідного пакету документів здійснюється адміністраторами Департаменту відповідно до інформаційних карток.

5.5. Адміністратор Департаменту, на підставі документа, що посвідчує особу, приймає заповнений формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні записи та вносить дані до електронної системи.

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

5.7. Адміністратор Департаменту складає опис прийняття вхідного пакету документів у двох примірниках. Один примірник опису надається суб'єкту звернення з підписом і проставлянням печатки (штампа) адміністратора. У описі зазначається:

- найменування суб'єкта звернення адміністративної послуги;
- найменування адміністративної послуги, її реєстраційний номер;

- перелік наданих документів;
- зручний спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги;
- спосіб передачі суб'єкту звернення вхідного пакету документів;
- дата та час його складення;
- дата виконання та місце отримання результату;
- графік роботи та контактні телефонні номери Департаменту.

5.8. Адміністратори Департаменту здійснюють реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу (в паперовому та/або електронному вигляді), адміністративній послугі/справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

5.9. У разі, коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор Департаменту не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

5.10. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор Департаменту 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).

5.11. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор Департаменту формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор Департаменту вносить до листа про проходження справи у паперовій та електронній формі, який містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги.

6. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених п.п. 5.1. - 5.12. адміністратор Департаменту зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.2. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання до листа про проходження справи (підпис, прізвище, дата та час отримання).

6.3. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у інформаційній та технологічній картках адміністративної послуги.

6.4. 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. Остаточне опрацювання матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) остаточний результат послуги.

6.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати Департамент про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги. 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 інформувати про це директора Департаменту.

6.6. У разі, якщо в ході надання послуги 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 Департаменту.

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

7.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувати вихідний пакет документів та передати його адміністратору Департаменту.

7.2. Адміністратор Департаменту у день надходження результату адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відміток у електронну картку послуги та закриття справи.

7.3. Адміністратор Департаменту не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє суб'єкту звернення про готовність результату послуги у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, а у разі необхідності іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (телефон, Інтернет, SMS-повідомлення).

7.4. Вихідний пакет документів видається 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, про що зазначено в описі вхідного пакета документів.

7.5. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та/або засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший прийнятний для суб'єкта звернення спосіб.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

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

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив Департамент, зберігається у Департаменті.

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

7.8. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в Департаменті протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку, якщо інше не передбачено чинним законодавством. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Департаменті, а потім передається для архівного зберігання суб'єкту надання адміністративної послуги.

8. Строки надання адміністративної послуги

8.1. Граничний строк надання адміністративної послуги визначається законом. У разі якщо законом не визначено граничний строк надання адміністративної послуги, цей строк не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги.

8.2. 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 термін, визначений у п.8.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

8.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення про її надання. При цьому термін доставки поштової кореспонденції не зараховується до терміну надання адміністративної послуги.

9. Здійснення моніторингу за аданням адміністративних послуг

9.1. Систематичний збір та обробка інформації щодо розгляду справ, дотримання термінів розгляду суб'єктами надання адміністративних послуг (надалі – моніторинг) здійснюється адміністраторами Департаменту та передається директору Департаменту.

9.2. Основними завдання моніторингу є:

- контроль всіх дій адміністраторів Департаменту, 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 директора Департаменту, керівників суб'єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб'єктами надання адміністративних послуг.

9.3. Моніторинг здійснюється шляхом аналізу дій, пов'язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит керівництва Департаменту.

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

10. Заклучні положення

10.1. Працівники та суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту працюють згідно гнучкого графіка. Графік роботи працівників та суб'єкти надання додаткових послуг Департаменту складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства.

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

10.3. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги у Департаменті, рекомендується працювати згідно з режимом роботи Департаменту.

10.4. Працівники Департаменту несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей.

10.5. Форми бланків листа про проходження справи з надання адміністративної послуги, опису вхідного пакету документів та документів внутрішнього користування затверджується директором Департаменту.

**Начальник Центру
надання адміністративних
послуг у місті Кременчуці**



Т.В.ПЕЧЕРИЦЯ