

## РЕГЛАМЕНТ

### Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Володимирської міської ради (нова редакція)

#### 1. Загальні положення

1.1. Регламент Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Володимирської міської ради (далі – Регламент) регулює організацію діяльності Управління «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Володимирської міської ради (далі – Управління ЦНАП), його територіального підрозділу та віддаленого робочого місця з суб'єктами надання адміністративних послуг та суб'єктами звернень.

1.2. Регламент є нормативно-правовим актом, розробленим на основі чинного законодавства України, з врахуванням Регламенту Володимирської міської ради, Регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Володимирської міської ради, визначає механізм взаємодії працівників Управління ЦНАП; суб'єктів надання адміністративних послуг; підприємств, установ, організацій, фондів; суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України; визначає правове, організаційне, матеріально-технічне функціонування Управління ЦНАП.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін до нього здійснюється за рішенням сесії Володимирської міської ради.

1.4. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників Управління ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.5. Прийом суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, відповідно до затвердженого реєстру, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.

#### 2. Визначення термінів

2.1. Адміністративна послуга – це публічна (державна або муніципальна) послуга, що надається органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими

уповноваженими суб'єктами, надання якої пов'язане з реалізацією владних повноважень; результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за зверненням 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 (надалі – СНАП) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

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 Управління ЦНАП, розробляється для кожної адміністративної послуги суб'єктом надання відповідної адміністративної послуги.

2.8. Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються СНАП через Управління ЦНАП.

На основі узгоджених рішень із СНАП через ЦНАП можуть надаватися інші адміністративні послуги.

2.9. Працівник Управління ЦНАП – адміністратор, державний реєстратор, головний спеціаліст, який організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з СНАП. В межах наданих повноважень може бути СНАП.

2.10. Учасник Управління ЦНАП – представник комунальних підприємств, установ, організацій та фондів, який здійснює надання адміністративних послуг в Управлінні ЦНАП.

2.11. Територіальний підрозділ (далі – ТП) - додатковий офіс ЦНАП, у якому забезпечується створення не менше 2-х робочих місць, де забезпечується надання адміністративних послуг працівником Управління ЦНАП та старостою відповідно до затвердженого графіка.

2.12. Віддалене робоче місце (далі – ВРМ) – стаціонарне, належним чином облаштоване робоче місце, де забезпечується надання

адміністративних послуг працівником Управління ЦНАП або старостою відповідно до затвердженого графіка.

2.13. Мобільний адміністратор – це сервісне надання адміністративних послуг маломобільним суб'єктам звернень за місцем їх проживання/перебування, в тому числі за допомогою спеціально обладнаної цифрової валізи.

### **3. Інформаційна та Технологічна картки адміністративної послуги**

3.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративної послуги описується в Інформаційній картці, яка оприлюднюється на веб-ресурсах, а порядок її надання у Технологічній картці.

3.2. Інформаційні та Технологічні картки, зміни до них, розробляються СНАП відповідно до чинного законодавства, погоджуються їх керівництвом та затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, СНАП у термін до трьох робочих днів офіційно інформує про це Управління ЦНАП, готує відповідні зміни до Інформаційних та Технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

3.4. Управління ЦНАП може звертатись до СНАП 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, запобігання виникненню черг, Управлінням ЦНАП вживаються заходи щодо інформаційного забезпечення та консультування суб'єктів звернень. Керування електронною чергою здійснюється адміністратором на рецепції ЦНАП.

4.2. Інформаційне забезпечення діяльності Управління ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, порядку та умов обслуговування здійснюється за допомогою веб-ресурсів, інформаційних стендів, інформаційних терміналів та моніторів.

4.3. В Управлінні ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- найменування, місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адреса веб-сайту, електронна пошта;
- графік прийому суб'єктів звернень;
- реєстр адміністративних послуг;

- Інформаційні картки адміністративних послуг та формуляри заяв;
- Положення та Регламент Управління ЦНАП;
- інша інформація за рішенням керівництва Управління ЦНАП.

4.4. Управління ЦНАП забезпечує роботу працівників Управління ЦНАП та СНАП, орендарів – надавачів супутніх послуг у приміщенні Управління ЦНАП.

4.5. Працівники Управління ЦНАП здійснюють інформаційне консультування суб'єктів звернень шляхом особистого спілкування та за допомогою засобів телекомунікації.

4.6. Суб'єкти звернень, що звернулись до Управління ЦНАП реєструються в електронній черзі, отримують талон та очікують прийому до працівника Управління ЦНАП. Виклик суб'єкта звернення відбувається шляхом відображення на електронному табло номера талону та робочих місць.

4.7. Для отримання адміністративної послуги суб'єкт звернення може скористатись попереднім записом на зручний для нього день та час.

4.8. Управління ЦНАП може використовувати також інші інструменти керування чергою та попереднього запису суб'єктів звернень до працівників Управління ЦНАП, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

## **5. Прийняття документів в Управлінні ЦНАП**

5.1. Надання консультацій, прийняття вхідного пакету документів від суб'єкта звернення щодо адміністративних послуг та видачу вихідного пакету документів здійснюють працівники Управління ЦНАП.

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

5.3. Якщо вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення, до нього додається документ, що підтверджує особу представника та документ, що засвідчує його повноваження. Дана інформація фіксується у матеріалах справи.

5.4. Прийняття вхідного пакету документів здійснюється працівником Управління ЦНАП відповідно до Інформаційної картки.

5.5. Працівник Управління ЦНАП, на підставі документа, що посвідчує особу, приймає документи, перевіряє відповідність поданого пакету документів Інформаційній картці, формує заяву, надає суб'єкту звернення на перевірку та підпис, посвідчує її та надані копії документів (в разі необхідності) власним підписом та номерною печаткою адміністратора, вносить дані до електронних систем (реєстрів, баз даних), за потреби формує опис прийняття документів та видає суб'єкту звернення.

5.6. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, в окремих випадках містить дозвіл суб'єкта звернення на обробку персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

5.7. У разі надання адміністративної послуги, що підлягає оплаті, працівник Управління ЦНАП повідомляє суб'єкту звернення про розмір плати відповідно до чинного законодавства і надає банківські реквізити.

5.8. При прийнятті вхідного пакету документів працівник Управління ЦНАП повідомляє суб'єкта звернення про SMS-інформування щодо готовності вихідного пакету документів, з'ясовує бажаний спосіб отримання результату послуги (в тому числі й шляхом кур'єрської доставки) та здійснює відповідну відмітку в електронній картці.

5.9. Працівник Управління ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом заповнення всіх полів у електронній картці, сканує необхідні документи. Після внесення даних до електронного реєстру, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

5.10. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, працівник Управління ЦНАП здійснює його реєстрацію відповідно до п. 5.9. Регламенту.

5.11. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів працівник Управління ЦНАП виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, передбачених відповідною Інформаційною картою адміністративної послуги, та/або очевидної помилковості, неточності чи неповноти відомостей, працівник Управління ЦНАП реєструє вхідний пакет документів з недоліками за наполяганням суб'єкта звернення, про що робить відмітку, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків.

5.12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Управління ЦНАП, із фіксацією цих дій у електронній картці послуги і описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення (на вимогу) видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну).

5.13. Після реєстрації вхідного пакету документів працівник Управління ЦНАП формує справу у паперовому та електронному вигляді та оперативно направляє СНАП, до компетенції якого належить прийняття рішення.

5.14. Під час прийому суб'єктів звернень у приміщенні Управління ЦНАП ведеться відеоспостереження та звукозапис розмов.

## **6. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)**

6.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється працівниками Управління ЦНАП та СНАП відповідно до Технологічних карток.

6.2. Працівник Управління ЦНАП передає вхідний пакет документів до СНАП у міру їх надходження, але не пізніше наступного робочого дня та/або відповідно до узгодженого рішення між ЦНАП та СНАП згідно з описом передачі.

Форма опису передачі узгоджується між Управлінням ЦНАП та СНАП.

6.3. Отримавши справу, СНАП зобов'язаний внести відмітку про її отримання в паперовому та/або електронному вигляді.

6.4. СНАП, 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 суб'єкта звернення на обробку персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

6.5. СНАП зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у Інформаційній та Технологічній картках адміністративної послуги.

6.6. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне опрацювання справи двома і більше СНАП, працівник Управління ЦНАП забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до Технологічної картки без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (у тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу та онлайн-сервісів). 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) остаточний результат послуги.

6.7. СНАП зобов'язаний своєчасно інформувати Управління ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги. У разі виявлення працівником Управління ЦНАП факту порушення терміну розгляду справи, він зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника Управління ЦНАП.

6.8. Якщо в ході надання послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, СНАП 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 працівника Управління ЦНАП.

6.9. Якщо адміністративна послуга може бути надана невідкладно, опрацювання справи здійснюється працівником Управління ЦНАП згідно з Технологічною картою. При цьому реєструється звернення, невідкладно формується та видається суб'єкту звернення вихідний пакет документів, який

за потреби посвідчується власним підписом та номерною печаткою адміністратора.

## **7. Оформлення та передача результатів надання послуг (вихідного пакету документів)**

7.1. СНАП зобов'язаний долучити результат послуги в електронну картку та не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувавти вихідний пакет документів та передати в Управління ЦНАП.

7.2. Працівник Управління ЦНАП у день надходження результату послуги здійснює закриття справи шляхом внесення відповідних відміток у електронну картку.

7.3. Працівник Управління ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від СНАП інформує суб'єкт звернення про готовність результату послуги через SMS-повідомлення.

7.4. Суб'єкт звернення отримує вихідний пакет документів у спосіб вказаний ним при подачі вхідного пакету документів.

7.5 Вихідний пакет документів, не отриманий суб'єктом звернення протягом трьохмісячного терміну, передається на архівне зберігання до СНАП, з внесенням відповідної відмітки до електронних систем.

7.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення в описі видачі результату послуги, відміткою про отримання кур'єрської доставки або реєстром відправлених рекомендованих листів.

7.7. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть СНАП, та в межах своїх повноважень – працівники Управління ЦНАП.

7.8. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом, яка приймається СНАП, оформляється письмово з посиланням на норми чинного законодавства.

7.9. 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).

7.10. В Управлінні ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу в електронній формі, а оригінали матеріалів справи зберігаються у СНАП, протягом визначеного чинним законодавством терміну.

## **8. Терміни надання адміністративної послуги**

8.1. Термін надання адміністративної послуги зазначається в Інформаційній картці та не може перевищувати 30 календарних днів з дня

подання суб'єктом звернення вхідного пакету документів, якщо інший граничний строк не визначено законом.

8.2. У разі надання адміністративної послуги ЦНАП 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. Контроль за додержанням ЦНАП термінів розгляду справ покладається на працівника Управління ЦНАП.

8.4. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення через SMS-повідомленням, а у випадках надання адміністративної послуги невідкладно – з моменту отримання її суб'єктом звернення.

## **9. Надання послуг за допомогою сервісу «мобільний адміністратор»**

9.1. Управління ЦНАП організовує надання адміністративних послуг за допомогою сервісу «мобільний адміністратор» маломобільним суб'єктам звернень, які потребують сторонньої допомоги за місцем їх проживання/перебування відповідно до розробленого Порядку.

## **10. Надання адміністративних послуг в ТП та ВРМ**

10.1. Працівник Управління ЦНАП, який забезпечує надання послуг на ТП визначається наказом начальника Управління ЦНАП.

10.2. Старости виконують обов'язки адміністраторів і надають послуги на ТП та ВРМ.

10.3. Управління ЦНАП забезпечує доступність інформації щодо переліку послуг, які можна отримати на ТП та ВРМ.

## **11. Надання адміністративних послуг в електронній формі**

11.1. Управління ЦНАП забезпечує створення належних умов для отримання суб'єктами звернень адміністративних послуг в електронному вигляді.

11.2. В приміщенні Управління ЦНАП функціонує вільне робоче місце для замовлення адміністративних послуг в електронній формі суб'єктами звернень, за необхідності – з допомогою працівника.

11.3. Працівники Управління ЦНАП, в межах наданих повноважень, здійснюють опрацювання замовлених суб'єктами звернень адміністративних послуг через веб-портал «Дія».

11.4. Працівники Управління ЦНАП здійснюють видачу в паперовій формі результатів послуг, замовлених в електронному вигляді.



## **12. Надання адміністративних послуг у сфері реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб та зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб**

12.1. На Управління ЦНАП, ТП та ВРМ покладаються повноваження щодо здійснення реєстрації місця проживання/перебування та зняття з реєстрації місця проживання фізичних осіб на території Володимир-Волинської міської територіальної громади відповідно до закону, а також функції з формування та ведення реєстру територіальної громади.

## **13. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг**

13.1. Систематичний моніторинг якості надання адміністративних послуг СНАП (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо), дій працівників ЦНАП, пов'язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів здійснюють керівники структурних підрозділів Управління ЦНАП.

13.2. Інформування міського голови, керуючого справами про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом начальника Управління ЦНАП.

13.3. Управління ЦНАП забезпечує належні технічні умови для здійснення моніторингів якості надання адміністративних послуг державного рівня.

## **14. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг**

14.1. СНАП, працівники Управління ЦНАП за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг несуть відповідальність у порядку, визначеному чинним законодавством України.

14.2. Діяльність або бездіяльність посадових осіб, уповноважених надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені до керівництва Управління ЦНАП, відповідного СНАП, міського голови, до суду у порядку, встановленому чинним законодавством України.

14.3. Звернення до керівництва Управління ЦНАП може бути усним або письмовим, поданим особисто, засобами телекомунікаційного зв'язку, через книгу відгуків та пропозицій, що знаходиться у вільному доступі для суб'єктів звернень.

## **15. Прикінцеві положення**

15.1. Графік роботи Управління ЦНАП, ТП та ВРМ затверджуються рішенням виконавчого комітету міської ради або розпорядженням міського голови.

15.2. Змінний графік роботи працівників Управління ЦНАП складається згідно з дотриманням вимог чинного трудового законодавства, затверджується начальником Управління ЦНАП.

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

15.5. Працівники Управління ЦНАП забезпечуються номерними печатками адміністратора.

15.6. Суб'єктам господарювання, які надають супутні послуги в Управлінні ЦНАП, рекомендується працювати згідно з графіком роботи Управління ЦНАП.

15.7. В адміністративному приміщенні Управління ЦНАП здійснюється цілодобове відеоспостереження.

15.8. Управлінням ЦНАП створюються умови для оплати адміністративного збору суб'єктами звернень, зокрема, через термінал самообслуговування.

15.9. Особи, які здійснюють прийом адміністративних послуг, несуть відповідальність за збереження та належне використання службового майна та інших матеріальних цінностей, що знаходяться в приміщенні Управління ЦНАП.

**Начальник Управління ЦНАП**

**Алла ТРОЦЬ**