

**УКРАЇНА**

**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**МІСТА СЄВЄРОДОНЕЦЬК ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

**КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

# Луганська обл., м. Сєвєродонецьк,

бульвар Дружби Народів, 32

«19» серпня 2020 року №\_41\_

Про затвердження Регламенту

Центру надання адміністративних

послуг у м.Сєвєродонецьку

Керуючись пунктом 2 статті 4, пунктами 2, 8 частини 3 статті 6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації», Законом України «Про адміністративні послуги», розпорядженням голови Луганської обласної державної адміністрації – керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 04.08.2020 р. № 271-к «Про призначення Стрюка О.С.», рішеннями міської ради від 29.02.2016 р. «Про здійснення повноважень у сфері реєстрації місця проживання фізичних осіб» № 128 та «Про здійснення повноважень суб’єктів державної реєстрації» № 129

**ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку (додається).

2. Розпорядження підлягає оприлюдненню.

3. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Керівник військово-цивільної адміністрації Олександр СТРЮК**

Додаток

до розпорядження керівника

військово-цивільної адміністрації

міста Сєвєродонецьк Луганської області

від «19» серпня 2020 року №\_41\_

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку (далі –ЦНАП або центр), порядок дій адміністраторів та державних реєстраторів центру та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАПі здійснюється з дотриманням таких принципів:

верховенства права, у тому числі, законності та юридичної визначеності;

стабільності;

рівності перед законом;

відкритості та прозорості;

оперативності та своєчасності;

доступності інформації про надання адміністративних послуг;

захищеності персональних даних;

раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб’єктів звернення.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням про ЦНАП та Регламентом центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується за адресою: м.Сєвєродонецьк,бульвар Дружби Народів, б.32-А.

До складу Центру надання адміністративних послуг у м.Сєвєродонецьку входить його територіальний підрозділ, який розміщується в приміщенні Управління праці та соціального захисту населення за адресою: м.Сєвєродонецьк, вул.Новікова, б. 15-Б.

На вході до приміщення ЦНАПу розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи.

Графік роботи центру затверджується розпорядженням керівника військово-цивільної адміністраціїміста Сєвєродонецьк Луганської областіз урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Вхід до центру облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій доцентру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками центру. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини центру.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв’язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб’єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи центру.

8. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди (у разі можливості - інформаційні термінали)в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефоном, факсимільним апаратом та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується в достатній кількості місцями для сидіння.

Сектор очікування, у разі потреби, обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення маєсвій номер.

11. Загальна площа секторів очікування та обслуговування центру становить не менш як 70 кв. метрів.

12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, 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 приміщенні центру (у разі їх надання);

прізвище, ім’я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

положення про центр;

регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за суб’єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення. Уразі необхідності у центрі можуть надаватися супутні послуги з копіювання та розмноження документів.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах. 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.

16. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у центрі можуть надаватися консультаціїта адміністративні послугибезпосередньо такими суб’єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Військово-цивільна адміністрація міста Сєвєродонецьк Луганської області (далі - ВЦА), а також керівник центру можуть вносити суб’єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі, для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

18. У разі внесення змін до законодавства, щодо надання адміністративної послуги, суб’єкт її надання своєчасно інформує про це ВЦА, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Для надання допомоги суб’єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами (у разі їх наявності) та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб’єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним клопотанням суб’єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

консультує суб’єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб’єктам звернення до прийому їх адміністраторомабо державним реєстратором.

20. ВЦА рада створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб’єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в центрі

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

24. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб’єкт звернення для прийому адміністратором центру 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).

25. У центрі може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАПу та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

26. Центр може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

Проведення реєстрації державними реєстраторами у центрі

27. Прийняття заяви та інших документів державними реєстраторами, прийняття рішення щодо проведення реєстрації (відмови у такій реєстрації), видача державними реєстраторами вихідного пакета документів та надання інформації з Державних реєстрів суб’єктові звернення здійснюється згідно діючого законодавства.

Надання адміністративних послуг у сфері реєстрації місця проживання фізичних осіб у центрі

28. Прийняття документів та формування заяви адміністраторами, прийняття рішення щодо проведення реєстрації (відмови у такій реєстрації), видача адміністраторами результату надання адміністративної послуги, надання довідок з реєстру територіальної громади заявнику здійснюється у день звернення через реєстр територіальної громади міста Сєвєродонецьк, селищ Синецький, Лісна Дача, Воєводівка та Павлоград, сформованого за допомогою програмного забезпечення «ЦНАП-SQS-1»,згідно діючого законодавства**.**

Прийняття заяви та інших документів адміністраторамина адміністративні послуги, які надаються через центр та не є влаcними повноваженнями відділу адміністративних послуг

29. Прийняття адміністраторами від суб’єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги, (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або у його територіальному підрозділі.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП та територіальний підрозділ центру, затверджуєтьсярозпорядженням керівника ВЦА.

30. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку.

31. У разі, коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

32. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єкту звернення в заповненні бланка заяви. У разі, коли суб’єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб’єкту звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

33. Адміністратор ЦНАПу має право залишити без розгляду документи, які подані для отримання адміністративної послуги, якщо:

- документи подані за неналежним місцем надання адміністративної послуги;

- документи подані особою, яка не має на це повноважень;

- документи подані не в повному обсязі.

Суб’єкт надання адміністративної послуги (підрозділ, який готує проект розпорядження керівника ВЦА) має право залишити без розгляду документи,які подані через ЦНАП для отримання адміністративної послуги, якщо:

- документи не відповідають вимогам, які встановлені законодавством, зазначеним у відповідній інформаційній картці, затвердженій відповідним чином;

- документи подані не в повному обсязі;

- до суб’єкта надання адміністративної послуги надійшло рішення суду щодо заборони у наданні відповідної адміністративної послуги.

При залишенні документів, які подані для отримання адміністративної послуги, без розгляду заявнику, або уповноваженій ним особі не пізніше наступного робочого дня з дати їх надходження адміністратором або не пізніше семи робочих днів суб’єктом надання (підрозділом, який готує проект розпорядження керівника ВЦА) видається повідомлення із зазначенням підстав залишення документів без розгляду та документи, що подавалися для отримання адміністративної послуги, відповідно до опису, крім заяви.

Залишення документів,які подавалися для отримання адміністративної послуги, без розгляду не перешкоджає заявнику повторно звернутись до ЦНАПу в загальному порядку після усунення причин, що були підставою для залишення цих документів без розгляду.

34. Адміністратор центру складає опис вхідного пакету документів (супровідна картка), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках. У разі мінімальної кількості етапів опрацювання адміністративної послуги замість супровідної картки адміністратор може складати акт прийому – передачі декількох вхідних пакетів документів суб’єкту надання адміністративної послуги.

35. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов’язаний з’ясувати прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

36. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до програми обліку адміністративних послуг ЦНАПу в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заявиза підписом і з проставленням печатки (штампу) відповідного адміністратора центру.

37. За бажанням, суб’єкту звернення надається копія заяви за підписом і з проставленням печатки (штампу) відповідного адміністратора центру, з зазначенням номеру у програмі обліку адміністративних послуг ЦНАПу та дати подання документів.

38. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку,результат надання послуги також надсилається поштою.

39. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор ЦНАПу формує справу у паперовій та/або електронній формі, здійснює сканування заяви суб’єкта звернення, а у разі потреби, інші документи справи.

40. Супровідна картка також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб’єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання адміністраторами справи (вхідного пакету документів) на адміністративні послуги, які надаються через центр та не є власними повноваженнями відділу адміністративних послуг

41. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27-39 цього регламенту, адміністратор центру 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 супровідній картці або акті прийому - передачі із зазначенням дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

Перший примірник супровідної картки або акту прийому - передачі передається суб’єкту надання адміністративної послуги разом з пакетом документів. Другий примірник супровідної картки або акту прийому - передачі зберігається в ЦНАПі, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

42. Передача справ у паперовій формі від центру до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не пізніше наступного робочого дня. Передача справ для послуг, які надаються у Сєвєродонецькій міській раді здійснюється шляхом доставки працівником центру, а для інших суб’єктів надання адміністративних послуг – згідно порядку, передбаченому в угодах між Сєвєродонецькою міською радою та суб’єктом надання адміністративних послуг.

43. Після отримання справи посадова особа суб’єкта надання адміністративної послуги зобов’язана внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові до супровідної картки або акту прийому – передачі.

44. Супровідна картка повертається до ЦНАПу разом з результатом надання адміністративної послуги (рішення про надання або відмову у наданні адміністративної послуги).

45. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов’язків за рішенням керівника центру.

46. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

своєчасно, але не пізніше ніж за один робочий день до закінчення строку надання послуги, інформувати центр 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 центру про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор центру невідкладно інформує про це керівника центру.

Передача вихідного пакету документів суб’єктові звернення на адміністративні послуги, які надаються через центр та не є власними повноваженнями відділу адміністративних послуг

47. Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно після оформлення результату, але не пізніше ніж за один робочий день до закінчення строку надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру, про що зазначається в супровідній картці або акті прийому - передачі.

48. Адміністратор центру невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після надходження вихідного пакету документів, здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до супровідної картки або акту прийому - передачі, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єкт звернення у спосіб, зазначений в його заяві.

49. Вихідний пакет документів передається суб’єкту звернення особисто під підпис (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 пакету документів суб’єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

50. У разі незазначення суб’єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакету документів або його неотримання в центрі протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб’єктові звернення засобами поштового зв’язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб’єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в ЦНАПі, а потім передається для архівного зберігання.

51. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАПу реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єктові звернення.

52. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та, в межах повноважень, адміністратори і керівник ЦНАПу.

53. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу упаперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається в ЦНАПі, зокрема заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, другий примірник опису вхідного пакету документів, документ, що підтверджує повноваження представника суб’єкта звернення. У справі можуть зберігатися інші документи, що відносяться до зазначеної справи.

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

**Керівник військово-цивільної адміністрації Олександр СТРЮК**