Додаток

до рішення Білгород-Дністровської міської ради

від 18.04.2019 № 864-VII

**Регламент Центру надання адміністративних**

**послуг у м. Білгороді - Дністровському**

**І. Загальні положення**

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг у місті Білгороді-Дністровському (далі - Регламент, ЦНАП - відповідно) регулює організаційно-процедурні засади його діяльності та діяльності суб’єктів надання адміністративних послуг.

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

3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням Білгород-Дністровської міської ради (далі - міська рада).

4. Дотримання Регламенту є обов’язковим для працівників ЦНАП та суб’єктів надання адміністративних послуг.

**ІІ. Визначення термінів**

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

3. Вихідний пакет документів - результат адміністративної послуги, документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до чинного законодавства, що видається суб’єкту звернення.

4. Суб’єкт звернення - фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративної послуги,

5. Суб’єкт надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

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.

7. Технологічна картка адміністративної послуги містить інформацію про порядок надання адміністративної послуги суб’єктом надання такої послуги через ЦНАП, розробляється для кожної адміністративної послуги суб’єктом надання відповідної адміністративної послуги.

8. Реєстр адміністративних послуг – єдина інформаційна база даних про адміністративні послуги, що надаються відповідно до Закону суб’єктами надання адміністративних послуг через ЦНАП.

9. Адміністратор ЦНАП - посадова особа, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

10. Учасники ЦНАП – міська рада та її виконавчі органи, Білгород-Дністровська районна державна адміністрація (далі – райдержадміністрація) та її структурні підрозділи, органи виконавчої влади, посадові особи управління з питань надання адміністративних послуг міської ради (адміністратори ЦНАП).

**ІІІ. Інформаційна та технологічна картка адміністративних послуг,**

**регламенти щодо видачі документу дозвільного характеру**

1 Основна інформація для суб’єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках , а порядок надання адміністративних послуг - відповідних технологічних картках.

2. Інформаційні та технологічні картки, зміни до них, розробляються суб’єктами надання 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 начальником ЦНАП та погоджуються керівниками суб’єктів надання адміністративних послуг.

4. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, суб’єктами надання яких є міська рада та її виконавчий комітет, затверджуються виконавчим комітетом міської ради.

5. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, суб’єктами надання яких є райдержадміністрація та її структурні підрозділи, затверджуються розпорядженнями голови райдержадміністрації.

6. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб’єктами надання адміністративних послуг за погодженням з керівником ЦНАП.

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 начальника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та передає оновлені інформаційні та технологічні картки до ЦНАП.

7. Начальник ЦНАП може вносити суб’єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

8. Дозвільні органи розробляють регламенти (інформаційні картки), які визначають послідовність дій для отримання документів дозвільного характеру, схеми дозвільних (погоджувальних) процедур.

**ІV. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП**

1. ЦНАП розміщується у центральній частині міста за адресою: 67701, Одеська область, м. Білгород-Дністровський, вул. Єврейська, 21.
2. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.
3. Графік роботи ЦНАП затверджується Білгород-Дністровською міською радою з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».
4. Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.
5. На прилеглій до ЦНАП території наявне місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення.
6. Приміщення ЦНАП поділено на відкриту та закриту частини.
7. У відкритій частині організовано роботу інформаційно-консультативного сектору та сектору прийняття вхідних пакетів документів та видачі результатів розгляду заяв, організовано зону очікування.
8. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв’язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації.
9. Вхід до закритої частини ЦНАП суб’єктам звернення заборонено.

**V. Робота інформаційно-консультативного сектору**

1. Інформаційно-консультативний сектор розділений на зони:

10.1 зона консультування облаштована при вході до приміщення, в ній здійснюється перший контакт суб’єкта звернення з адміністратором або спеціалістом-консультантом ЦНАП;

10.2 зона інформування облаштована з метою ознайомлення суб’єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, в ній розміщені інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Зона інформування облаштована місцями для оформлення документів, нотування інформації та забезпечена канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів;

10.3 зона очікування облаштована в достатній кількості стільцями.

11. До складу інформаційно-консультаційного сектору входять адміністратор та спеціаліст-консультант ЦНАП. Для роботи в інформаційно-консультаційному секторі можуть залучатися волонтери (представники громадської ради), обов'язки яких визначаються начальником ЦНАП.

12. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків консультування уповноваженими суб’єктів надання адміністративних послуг, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за допомогою інформаційних стендів та інформації на офіційному веб-порталі ЦНАП (www.admin-poslugi.bilgorod-d.org.ua).

13. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

13.1 найменування ЦНАП, його юридична та електронна адреси;

* 1. номери телефонів ЦНАП;
  2. адреса веб-сайту ЦНАП;
  3. графік прийому суб’єктів звернень у ЦНАП;
  4. перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

13.6 інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

13.7 формуляри (бланки) заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

* 1. банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

13.9 положення про ЦНАП;

13.10 регламент ЦНАП;

13.11 інша інформація.

14. Зазначені документи розміщуються на інформаційних стендах у зручному та доступному для суб’єктів звернень місці у зонах інформування та очікування, на офіційному веб-порталі ЦНАП.

15. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться у працівників ЦНАП.

16. Для консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб’єктів звернень у ЦНАП організовано інформаційно – консультаційний сектор, відповідальний за інформаційне забезпечення суб’єктів звернень. В інформаційно – консультаційному секторі ЦНАП також за необхідності здійснюється:

16.1 за усним клопотанням суб’єкта звернення інформування його про приналежність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

16.2 з’ясування причини звернення особи та інформування її щодо подальших дій в межах ЦНАП;

16.3 консультування суб’єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надання інформації щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

16.4 надання іншої допомоги, яка необхідна суб’єктам звернення до прийому їх адміністратором чи іншим спеціалістом;

16.5 забезпечення видачі результатів адміністративних послуг;

16.6 допомога замовникам у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами(у разі їх наявності).

17. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною.

18. Інформація, подана на веб-сайті ЦНАП, має бути зручною для пошуку та копіювання.

19. Керівник ЦНАП визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах ЦНАП.

20. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

21. Суб’єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв’язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб аналогічний до способу звернення.

**VІ. Керування чергою у ЦНАП**

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

2. У ЦНАП забезпечується керування чергою шляхом «зустрічі» замовників адміністратором/спеціалістом-консультантом ЦНАП та/або волонтерами.

3. За відсутності системи електронного керування чергою у ЦНАП забезпечується ведення журналу прийому відвідувачів та електронної бази відвідувачів.

4. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб’єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника ЦНАП на рецепції та / або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП (у разі наявності процедури);

5. Прийом суб’єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП 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.

6. За наявності системи електронного керування чергою фізичні особи та представники юридичних осіб, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, реєструються за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримують відповідний номер в черзі та очікують на прийом працівником чи адміністратором ЦНАП.

7. При наявності системи електронного керування чергою адміністратори ЦНАП забезпечують надання замовникам інформації про правила користування системою електронного керування чергою, а за потреби – допомагають у користуванні нею.

8. ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернень.

**VІІ. Прийняття заяв та інших документів у ЦНАП**

1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг здійснюють адміністратори та учасники ЦНАП.

2. Прийняття від суб’єктів звернень заяв та інших документів (далі –вхідний пакет документів) та видача результатів адміністративних послуг (далі - вихідний пакет документів) здійснюють адміністратори ЦНАП.

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

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

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

6. Адміністратор ЦНАП, 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 Реєстру адміністративних послуг.

7. 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.

8. Адміністратор ЦНАП складає опис вхідного пакету документів у двох примірниках. Один примірник опису надається суб’єкту звернення з підписом та штампом адміністратора ЦНАП. У описі зазначається:

8.1 найменування суб’єкта звернення;

8.2 найменування адміністративної послуги, її реєстраційний номер;

8.3 перелік суб’єктом звернення наданих документів;

8.4 зручний спосіб повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв’язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку у випадках, передбачених законодавством);

8.5 спосіб передачі суб’єктові звернення результату адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку);

8.6 дата та час його складання;

8.7 термін виконання адміністративної послуги згідно чинного законодавства.

Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

9. Адміністратор ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

10. У разі, коли вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суєта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор ЦНАП не пізніше наступного дня надсилає суб’єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку (за можливості).

11. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та / або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб’єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб’єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

12. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб’єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб’єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв’язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

13. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб’єктом звернення лише через ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб’єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та / або документів на заміну підтверджується підписом суб’єкта звернення (уповноваженого представника).

14. У випадку не усунення суб’єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

15. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби здійснює її копіювання та / або сканування.

16. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб’єктів надання адміністративної послуги.

**VІІІ. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)**

1. Після вчинення дій, передбачених розділом VІІ цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов’язаний надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єкту надання адміністративної послуги (далі – виконавець), до компетенції якого належить прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка у листі проходження справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.
2. Після отримання справи суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний внести запис про її отримання до лист проходження справи (дата, час отримання, підпис, прізвище).
3. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП організовується адміністраторами до виконавців (в т.ч. учасників ЦНАП, які знаходяться на своїх робочих місцях) по мірі їх надходження, але не рідше одного разу протягом робочого дня.
4. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняття рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у інформаційній та технологічній картках адміністративної послуги.
5. Виконавець зобов’язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги.
6. Адміністративна послуга що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) 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 (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, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.
7. Виконавець зобов’язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов’язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.
8. 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 адміністраторів ЦНАП.
9. 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.
10. Відповідальність за додержанням термінів надання адміністративних послуг, передбачених чинним законодавством, несуть керівники суб’єктів надання адміністративних послуг.

**IX. Передача результатів надання адміністративних послуг**

**(вихідного пакету документів суб’єкту звернення)**

1. Виконавець зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформувати вихідний пакет документів та направити його адміністратору ЦНАП.
2. Вихідні пакети документів передаються в ЦНАП через акт прийому – передачі, з проставленням дати та підписів уповноваженої особи суб’єкта надання адміністративних послуг та адміністратора ЦНАП.
3. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відміток в лист проходження справи, в електронний Реєстр адміністративних послуг та в журнал реєстрації.
4. Адміністратор ЦНАП невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єкту звернення у замовлений суб’єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв’язку).
5. Результат надання адміністративної послуги 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, про що зазначено в описі вхідного пакета документів.
6. Відмова в наданні адміністративної послуги оформлюється суб’єктом надання адміністративних послуг письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Адміністративний орган зазначає причини відмови у видачі документа з посиланням на норми чинного законодавства.
7. У разі не зазначення суб’єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у 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 ЦНАП, а потім оформлюється як архівна справа та зберігається в архіві.
8. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП 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.
9. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб’єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб’єктом звернення фіксується у ЦНАП у паперовій та електронній формі.
10. В архіві ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу (адміністративна справа у паперовій формі - опис, лист проходження, ксерокопія заяви суб’єкта звернення та ксерокопія результату надання адміністративної послуги).
11. Всі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.
12. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП, відповідно до розподілу обов’язків за рішенням керівника ЦНАП.
13. У разі встановлення факту порушення термінів розгляду звернення, процедури надання адміністративної послуги або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги суб’єктом надання адміністративної послуги або його посадовою чи службовою особою, адміністратори ЦНАП інформують про це керівника ЦНАП.
14. Інформування керуючого справами виконкому міської ради про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом начальника ЦНАП.

**Х. Здійснення моніторингу за наданням адміністративних послуг**

1**.** Систематичний збір та обробка інформації, пов'язаної з видачею суб’єктами надання адміністративних послуг вихідних пакетів документів (далі – моніторинг), здійснюється адміністраторами та передається начальнику ЦНАП.

2. Основними завданнями моніторингу є:

2.1 контроль всіх дій адміністраторів ЦНАП, пов’язаних з прийомом вхідних пакетів документів та видачею вихідних пакетів документів;

2.2 документальна фіксація дати реєстрації вхідних пакетів документів і видачі вихідних пакетів документів;

2.3 супровід та загальна координація дій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг суб’єктами надання адміністративних послуг;

2.4 інформування начальника ЦНАП, керівників суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються суб’єктами надання адміністративних послуг.

3. Моніторинг здійснюється шляхом аналізу дій, пов’язаних з наданням адміністративної послуги, за власною ініціативою, на усний або письмовий запит керівництва ЦНАП.

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

5. Адміністратори ЦНАП щомісячно, враховуючи дані, занесені в електронний реєстр формують у письмовій формі перелік адміністративних послуг в розрізі замовників, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом начальника ЦНАП в день формування доводиться до відома керуючого справами виконкому міської ради та керівників суб’єктів надання адміністративних послуг.

**ХІ. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів**

**та інших працівників ЦНАП**

1. У ЦНАП здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та / або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб’єкту звернення, а також облаштовується скринька для здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг.

2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

3. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об’єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.

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

5. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори ЦНАП несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

**ХІІ. Заключні положення**

1. Працівники та учасники ЦНАП працюють згідно гнучкого графіка.

Графік роботи працівників та учасників ЦНАП складається згідно з вимогами чинного трудового законодавства.

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

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

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

Секретар міської ради