ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням міської ради

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 року

(28 сесія 6 скликання)

ПОРЯДОК
організації роботи учасників
Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова

1. Загальні положення

* 1. Порядок організації роботи учасників Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова (далі – Порядок) розроблено на виконання вимог та відповідно до законів України "Про адміністративні послуги", "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", "Про звернення громадян", Указу Президента України "Про заходи із забезпечення додержання прав фізичних та юридичних осіб щодо одержання адміністративних (державних) послуг" від 03.07.2009 № 508/2009, постанов Кабінету Міністрів України від 21.05.2009 № 526 "Про заходи щодо упорядкування видачі документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності", від 17.07.2009 № 737 "Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг", Положення про державного адміністратора і порядок його взаємодії з регіональними, місцевими дозвільними органами та суб’єктами господарювання, затвердженого наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 12.01.2012 № 28, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 17.01.2012 за № 49/20362 та Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Чернігова, затвердженого рішенням міської ради від 30.11.2012 (27 сесія 6 скликання).
	2. Цей Порядок визначає організаційні принципи роботи працівників виконавчих органів міської ради та представників місцевих органів державної виконавчої влади, державних та комунальних підприємств та установ в одному приміщенні з питань надання адміністративних послуг та встановлює механізм організації роботи та взаємодії учасників Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова з метою спрощення процедур надання адміністративних послуг, скорочення термінів та координації дій усіх учасників надання адміністративних послуг, в тому числі видачі документів дозвільного характеру.
	3. Механізм організації роботи та взаємодії, що встановлюється цим Порядком, є обов'язковим до виконання для всіх учасників Центру надання адміністративних послуг.
	4. У разі, якщо чинним законодавством буде передбачено інший порядок надання адміністративних послуг, ніж той, що визначено цим Порядком, застосовуються норми чинного законодавства, а цей Порядок приводиться у відповідність до вимог законодавства протягом місяця з моменту вступу в дію таких норм.
	5. Учасники Центру надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями органів виконавчої влади, Чернігівської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, прийнятими у межах їх повноважень, а також цим Порядком.

2. Визначення термінів

1. У цьому Порядку наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

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.

Суб’єкт звернення – фізична особа, юридична особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг.

Суб'єкт надання адміністративної послуги (далі – адміністративний орган) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган місцевого самоврядування, їхні посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги.

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

Опис вхідного пакету документів, опис прийому-передачі документів з адміністративної (дозвільної) справи, опис вихідного пакету документів (додатки 1, 2, 3 до Положення) – документи що містять у собі інформацію про прийняття від суб’єкта звернення вхідного пакету документів та послідовність проходження процедури надання адміністративної послуги. В опису, зокрема, повинні бути дані, що індивідуалізують конкретну адміністративну послугу, етапи опрацювання адміністративної послуги та строки їх проходження, щодозволяють відслідковувати через веб-сайт управління адміністративних послуг Чернігівської міської ради хід розгляду заяв суб’єктів звернення, а саме:

* реєстраційний номер та код адміністративної послуги;
* назва адміністративної послуги, яку бажає отримати суб’єкт звернення;
* перелік документів, що були надані суб’єктом звернення;
* дата отримання вхідного пакету документів;
* етапи надання адміністративної послуги;
* підрозділ (або посада працівника), що буде відповідальним за розгляд цієї адміністративної справи (етапу надання адмінпослуги);
* назву дії посадової особи на кожному етапі надання адміністративної послуги;
* строк надання адміністративної послуги
* прізвище, ім’я та по батькові та посада працівника, що прийняв (передав) пакет документів;
* код зворотнього зв’язку.

Результат надання адміністративної послуги – документ або комплект документів, оформлений і сформований відповідно до вимог чинного законодавства, який видається суб’єкту звернення (далі – вихідний пакет документів).

Центр надання адміністративних послуг м. Чернігова (далі - ЦНАП, Центр) – робочий орган Чернігівської міської ради, в якому надаються адміністративні послуги через державного адміністратора (адміністратора) шляхом йоговзаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.

Учасники Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова –– Чернігівська міська рада та її виконавчі органи, посадові та службові особи управління адміністративних послуг міської ради, державні адміністратори (адміністратори), обласна державна адміністрація та її відділи і управління, територіальні (місцеві) органи центральних органів виконавчої влади, державні та комунальні підприємства, установи, адміністративні органи, їх посадові та службові особи, задіяні у забезпеченні організації надання встановленого переліку адміністративних послуг у Центрі надання адміністративних послуг.

Суб’єкт господарювання – зареєстрована в установленому законодавством порядку юридична особа незалежно від її організаційно-правової форми та форми власності або фізична особа – підприємець, яка має намір провадити або провадить господарську діяльність, крім органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Стандарт адміністративної послуги (далі – стандарт) – це акт, який видається адміністративним органом відповідно до законодавчих актів, що визначають порядок надання адміністративної послуги, та містить інформацію про адміністративну послугу і процедуру її надання, зокрема, умови та відповідальних осіб.

Регламент (технологічна картка) адміністративної послуги – документ, який визначає послідовність дій для отримання результату надання адміністративної послуги, у тому числі документів дозвільного характеру, схеми дозвільних (погоджувальних) процедур. У технологічній картці адміністративної послуги зазначаються:

1) назва і код послуги;

2) етапи опрацювання звернення про надання адміністративної послуги;

3) посада відповідальної особи і назва структурного підрозділу, що відповідальні за етапи (дію, рішення);

4) назва дії посадової особи;

5) строки виконання етапів (дії, рішення);

6) загальний строк (кількість днів) надання адміністративної послуги відповідно до чинного законодавства.

Реєстр адміністративних послуг – перелік адміністративних послуг, що надаються адміністративними органами відповідно до повноважень, передбачених чинним законодавством.

Інформаційна картка адміністративної послуги – документ, який містить інформацію про:

* суб’єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту),
* перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а в разі потреби – інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;
* платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
* строк надання адміністративної послуги;
* результат надання адміністративної послуги;
* акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.
1. Інші терміни, які використовуються у цьому Порядку, вживаються у значеннях, наведених у законах України "Про адміністративні послуги", "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності" та постанові Кабінету Міністрів України від 17.07.2009 №737 "Про заходи щодо упорядкування адміністративних послуг".

3. Принципи надання адміністративних послуг,
 інформаційне забезпечення та режим роботи Центру

1. Адміністративні послуги в рамках роботи Центру надаються через державного адміністратора (адміністратора) шляхом йоговзаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.
2. Адміністративні послуги надаються згідно з регламентами надання адміністративних послуг, технологічними та інформаційними картками, які розробляються і затверджуються адміністративними органами відповідно до вимог законодавства та надаються до управління адміністративних послуг Чернігівської міської ради (далі – управління) в друкованому та електронному вигляді для подальшого використання.
3. У разі змін законодавства щодо порядку надання адміністративної послуги, керівник адміністративного органу інформує про такі зміни начальника управління адміністративних послуг міської ради та вносить зміни у відповідні регламенти, технологічні та інформаційні картки адміністративних послуг не пізніше, ніж за три робочі дні до моменту вступу таких змін у дію.
4. Надання адміністративних послуг суб’єктам звернень здійснюється на безоплатній основі, крім надання тих послуг, які відповідно до чинного законодавства надаються на платній основі.
5. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб’єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб’єкта звернення. У випадках, передбачених законодавством, відповідний документ може бути надісланий поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку, при цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання адміністративної послуги.
6. Адміністративні органи через Центр надання адміністративних послуг, сайт Чернігівської міської ради, інші засоби інформації забезпечують оприлюднення та вільний доступ до необхідних суб'єктам звернень відомостей щодо умов реалізації їх прав, свобод і законних інтересів за їх заявами (роз’яснень, довідок, рішень, започаткування та провадження господарської діяльності, зокрема: про порядок надання документів дозвільного характеру; про перелік документів, необхідних для одержання адміністративних послуг; зразки заяв та необхідних бланків; терміни видачі документів дозвільного характеру; підстави для призупинення дії або анулювання документів дозвільного характеру; розміру плати за їх видачу (у разі встановлення) тощо).
7. Керівники адміністративних органів зобов'язані забезпечити участь у роботі Центру своїх представників для забезпечення повного і всебічного консультування з питань, які віднесені до компетенції відповідного адміністративного органу.

Персональний склад представників адміністративних органів у Центрі визначається наказом керівника відповідного адміністративного органу. У наказі зазначаються також і працівники, які заміщують визначеного представника адміністративного органу у разі його відсутності.

Копія наказу про визначення представника адміністративного органу надається до управління адміністративних послуг міської ради протягом трьох робочих днів з дня реєстрації наказу.

Участь представника адміністративного органу, який здійснює консультування у приміщенні Центру, обліковується у Журналі обліку відвідувань Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова представниками адміністративних органів (далі – Журнал), який прошивається, нумерується і скріплюється печаткою управління. Журнал зберігається у приміщенні Центру.

1. Інформація щодо роботи Центру розміщується на інформаційних стендах у приміщенні Центру, на офіційному сайті Чернігівської міської ради, у друкованих засобах масової інформації.

Відповідальність за своєчасне надання необхідної інформації для наповнення інформаційних стендів щодо адміністративних послуг покладається на адміністративні органи. Посадові особи управління адміністративних послуг міської ради співпрацюють з адміністративними органами стосовно наповнення інформаційних стендів та оновлення розміщеної на них інформації.

На інформаційних стендах розміщується інформація щодо:

режиму роботи та прийому представників адміністративних органів у Центрі;

переліку адміністративних послуг;

порядку надання адміністративних послуг кожним адміністративним органом;

рахунків для внесення плати за надання адміністративних послуг (у разі необхідності здійснення таких платежів).

На зазначених інформаційних стендах розміщуються також інформаційні картки в розрізі кожної адміністративної послуги, інша необхідна суб’єктам звернень інформація.

1. Суб’єкт надання адміністративних послуг (адміністративний орган)безоплатнозабезпечує наявність у достатній кількості бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги, а також можливість отримання таких бланків з веб-сайтів суб’єктів надання адміністративних послуг.
2. Суб’єкт надання адміністративної послуги не може вимагати від суб’єкта звернення документи або інформацію, що перебувають у володінні суб’єкта надання адміністративних послуг або у володінні державних органів, органів влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.
3. Суб’єкт звернення несе відповідальність за достовірність відомостей, зазначених у вхідному пакеті документів.
4. Документообіг у Центрі здійснюється на паперових носіях та в електронній формі відповідно до встановленого порядку.
5. Режим роботи Центру надання адміністративних послуг:
* понеділок, середа, п’ятниця – з 8.00 до 17.00, в тому числі прийом суб’єктів звернень з 8.30 до 15.30, з 15.30 до 17.00 – робота з документами та адміністративними органами по прийому-передачі адміністративних справ та результатів їх розгляду;
* вівторок, четвер – з 9.00 до 20.00, в тому числі прийом суб’єктів звернень з 9.00 до 19.00, з 15.30 до 17.00 та з 19.00 до 20.00 – робота з документами та адміністративними органами з прийому-передачі адміністративних (дозвільних) справ та результатів їх розгляду;
* субота – з 9.00 до 15.00, в тому числі прийом суб’єктів звернень з 9.00 до 14.00, з 14.00 до 15.00 – робота з документами та адміністративними органами з прийому-передачі адміністративних (дозвільних) справ та результатів їх розгляду;
* неділя – вихідний.

Обідня перерва – 1 година в період з 11.30 до 14.30 почергово, згідно з графіком, який складається щомісяця із урахуванням аналітичних даних про кількість суб’єктів звернень у черзі в цей період часу.

Час очікування суб’єктів звернень після виклику за допомогою електронної системи управління чергою – до 5 хвилин.

Час опрацювання звернення (одного суб’єкта звернення):

* середній до 20 хвилин;
* максимальний до 30 хвилин.

Час технічної перерви кожного робочого місця – почергово, згідно з графіком, через кожні 2 – 3 години не більше 7 хвилин .

1. Адміністративно-консультаційний сектор управління адміністра-тивних послуг міської ради (далі – адміністративно-консультаційний сектор) забезпечує надання суб’єктам звернень загальної інформації та консультацій, іншої первинної допомоги.
2. При зверненні суб’єкта звернення до Центру працівник адміністративно-консультаційного сектору з’ясовує причину звернення та інформує суб’єкта звернення щодо його подальших дій в межах ЦНАП. Також, працівник адміністративно-консультаційного сектору Центру за необхідності: консультує суб’єктів звернень щодо структури та роботи ЦНАП; допомагає їм у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами; надає іншу первинну допомогу, яка пов’язана із одержанням адміністративних послуг.
3. У разі запровадження системи електронного керування чергою суб’єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу в ЦНАП, зобов’язані зареєструватись за допомогоютерміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом відповідним державним адміністратором, адміністратором або консультантом.
4. Працівник (працівники) адміністративно-консультаційного сектору забезпечує надання суб’єктам звернень інформації про правила користування системою електронного керування чергою, а за потреби – допомагає у користуванні системою.
5. За несправності (відсутності) системи електронного керування чергою працівниками адміністративно-консультаційного сектору забезпечується ведення журналу прийому відвідувачів.

4. Основні завдання та функції учасників Центру
із надання документів дозвільного характеру

1. Удосконалення дозвільної системи шляхом спрощення та впорядкування процесів дозвільних (погоджувальних) процедур.
2. Надання суб'єкту господарювання вичерпної інформації щодо вимог та порядку одержання документу дозвільного характеру, зокрема, щодо:
3. переліку документів, необхідних для отримання певного документу дозвільного характеру;
4. терміну дії відповідного документа дозвільного характеру або необмеженості строку його дії;
5. вартості (у випадку встановлення плати) чи безоплатності процедури надання документа дозвільного характеру, документів необхідних для його отримання;
6. терміну прийняття рішення про надання або відмову у наданні документа дозвільного характеру;
7. вичерпного переліку підстав для відмови у наданні документа дозвільного характеру або його анулювання;
8. переліку адміністративних органів, уповноважених видавати документи дозвільного характеру.
9. Видача бланків заяв, надання допомоги при їх заповненні.
10. Прийняття від суб'єкта господарювання заяви про видачу документа дозвільного характеру, перевірка наявності повного комплекту документів та відповідності зазначених у них відомостей, необхідних для одержання документа дозвільного характеру. Прийняття повідомлення (декларації) про відповідність його матеріально – технічної бази вимогам законодавства при провадженні визначених законом дій щодо здійснення господарської діяльності без отримання документа дозвільного характеру (за декларативним принципом).
11. Формування державним адміністратором дозвільної справи, її реєстрація, ведення та забезпечення зберігання.
12. Організація державним адміністратором передачі дозвільних справ у встановленому порядку (за описом прийому-передачі) представникам відповідних дозвільних органів, задіяних у роботі Центру, з метою подальшого розгляду дозвільних справ місцевими дозвільними органами, забезпечення їх взаємодії та документообігу.
13. Організаційне та інформаційне забезпечення державним адміністратором здійснення (в разі необхідності) спільних дозвільних (погоджувальних) процедур представниками місцевих дозвільних органів для забезпечення надання суб’єкту господарювання документа дозвільного характеру.
14. Здійснення державним адміністратором контролю за додержанням посадовими особами місцевих дозвільних органів термінів розгляду заяв та видачі документів дозвільного характеру.
15. Отримання державним адміністратором від представників місцевих дозвільних органів, задіяних у роботі Центру, результату надання адміністративної послуги та видача суб'єкту господарювання документів дозвільного характеру виключно у приміщенні Центру із обов’язковим внесенням відповідних даних про видачу такого документа до Реєстру документів дозвільного характеру.
16. Формування та ведення державними адміністраторами єдиного Реєстру документів дозвільного характеру, збір та аналіз інформації від місцевих дозвільних органів, необхідної для його формування та ведення, в порядку, установленому уповноваженим органом.
17. Внесення пропозицій щодо удосконалення та спрощення дозвільних (погоджувальних) процедур.
18. Виконання інших завдань, передбачених чинним законодавством.

5. Основні завдання та функції учасників Центру з питань
організації надання інших адміністративних послуг,
що не відносяться до дозвільних у сфері господарської діяльності

1. Удосконалення системи надання адміністративних послуг шляхом спрощення та впорядкування процесів та процедур.
2. Надання суб'єкту звернення вичерпної інформації щодо вимог та порядку реалізації їх прав та законних інтересів, зокрема, щодо:
3. переліку документів, необхідних для отримання певної адміністративної послуги;
4. платності або безоплатності адміністративної послуги, розміру та порядку внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;
5. строку надання адміністративної послуги – терміну прийняття рішення про задоволення або відмову у задоволені заяви/клопотання;
6. вичерпного переліку підстав для відмови у задоволені заяви/клопотання;
7. переліку адміністративних органів, уповноважених вирішувати питання, що є предметом звернення.
8. Видача бланків заяв, надання допомоги при їх заповненні.
9. Суб'єкт звернення для отримання адміністративної послуги в ЦНАП звертається до адміністратора, який організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг.
10. Заява та документи приймаються за описом, копія якого видається суб’єкту звернення з відміткою про дату, номер їх реєстрації та з підписом адміністратора.
11. Основними завданнями адміністратора є:
12. надання суб'єктам звернень вичерпної інформації та консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг;
13. прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг не пізніше наступного робочого дня після їх отримання;
14. видача або забезпечення направлення 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 щодо можливості отримання адміністративних послуг, оформлених суб'єктами надання адміністративних послуг;
15. організаційне забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами надання адміністративних послуг;
16. здійснення контролю за додержанням суб’єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду адміністративних справ та прийняття рішень;
17. надання адміністративних послуг у випадках, передбачених законом.
18. Адміністратор має право:
19. безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг, у порядку, визначеному законами України;
20. погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення;
21. інформувати керівника управління адміністративних послуг та керівників суб’єктів надання адміністративних послуг про порушення термінів розгляду заяв щодо надання адміністративної послуги, вимагати вжиття заходів до усунення виявлених порушень;
22. посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.
23. Формування адміністративних справ та внесення до відповідного реєстру (у випадку, передбаченому законодавством), їх реєстрація, ведення та забезпечення зберігання.
24. Організація адміністратором передачі адміністративних справ за описом приймання-передачі представникам відповідних адміністративних органів, з метою подальшого розгляду звернення/клопотання такими адміністративними органами, забезпечення їх взаємодії та документообігу.
25. Організаційне та інформаційне забезпечення проведення (в разі необхідності) представниками адміністративних органів додаткових заходів, необхідних для вирішення заяви/клопотання.
26. Отримання адміністратором від представників адміністративних органів результатів надання адміністративних послуг.
27. Видача або забезпечення направлення через засоби поштового зв’язку суб'єктам звернення повідомлення щодо результату надання адміністративних послуг.
28. Внесення пропозицій щодо удосконалення та спрощення процедур надання адміністративних послуг.

6. Порядок взаємодії учасників Центру із надання
документів дозвільного характеру

* 1. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через представника, або шляхом використання поштового зв’язку чи в інший законодавчо визначений спосіб. Виключно державним адміністратором здійснюється прийняття від суб'єкта господарювання заяви про видачу документа дозвільного характеру (переоформлення, видачу дублікатів, анулювання).
	2. При зверненні суб'єкта господарювання у Центр щодо отримання документа дозвільного характеру (переоформлення, видачу дублікатів, анулювання), учасники Центру здійснюють роботу, пов'язану з консультуванням, прийняттям відповідних документів для надання необхідного документа дозвільного характеру, безпосередньо видачею такого документа. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження.
	3. У випадку необхідності попереднього отримання професійної консультації або допомоги в заповненні необхідних документів, бланків, заяв суб’єкт господарювання звертається безпосередньо до уповноваженого представника дозвільного органу за певним напрямком.

Уповноважені представники регіональних, місцевих дозвільних органів ведуть облік звернень суб’єктів господарювання, які звернулися до них у межах ЦНАП за консультацією. Відповідна інформація вноситься до журналу (книги надання консультацій представниками адміністративних органів), який після закінчення прийому суб’єктів господарювання передається державному адміністратору або працівнику адміністративно-консультаційного сектору. Журнал повинен містити інформацію щодо найменування суб’єктів господарювання, питання, за якими вони звернулися тощо. Журнал також може вестися в електронному вигляді.

* 1. Заява та документи, що додаються до неї, приймаються за описом (згідно з додатком 1) з відміткою про дату прийому та підписом державного адміністратора, який прийняв документи. Один примірник опису видається заявнику з відміткою про дату, номер реєстрації заяви і документів, що додаються до неї, та підписом державного адміністратора, другий – зберігається в дозвільній справі**.**

Державний адміністратор повідомляє заявника про строк розгляду документів та надання документа дозвільного характеру або документа про відмову у його видачі шляхом зазначення цієї інформації на другому примірнику опису, що повертається заявнику.

Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку, державний адміністратор зобов’язаний не пізніше наступного дня надіслати суб’єкту звернення оформлений примірник опису вхідного пакету документів.

У разі відмови державним адміністратором суб’єкту господарювання в прийнятті пакета документів, підстави, за яких відмовлено, зазначаються в опису (у двох примірника), який підписується державним адміністратором.

При складанніі опису перевіряється наявність повного комплекту документів та відповідність зазначених у них відомостей, необхідних для одержання документа дозвільного характеру.

Забороняється вимагати від суб'єкта господарювання для одержання документа дозвільного характеру документи, не передбачені законодавством.

* 1. Державним адміністратором здійснюється прийняття від суб’єкта господарювання повідомлень (декларацій) про відповідність його матеріально - технічної бази вимогам законодавства при провадженні визначених законом дій щодо здійснення господарської діяльності без отримання документа дозвільного характеру (за декларативним принципом).
	2. Державний адміністратор здійснює реєстрацію заяви та документів, що додаються до неї, в електронному [журналі обліку/реєстрації заяв та документів, необхідних для видачі документа дозвільного характеру, які подає суб’єкт господарювання або уповноважена ним особа державному адміністратору](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0049-12#n127). Заява, документи що додаються до неї, та їх опис формується у дозвільну справу державним адміністратором, який здійснив прийом заяви та доданих до неї документів. Дозвільній справі призначається реєстраційний код з подальшим внесенням необхідних відомостей до єдиного реєстру документів дозвільного характеру та проводиться її реєстрація в електронному журналі.

У разі необхідності особистої присутності заявника, якщо це передбачено законодавством, при розгляді регіональними, місцевими дозвільними органами документів, наданих заявником для отримання документа дозвільного характеру, державний адміністратор повідомляє його про це під час прийняття заяви та документів, що додаються до неї.

* 1. Реєстрація дозвільних справ проводиться з метою забезпечення їх обліку, зберігання, контролю за виконанням.
	2. Для отримання кожного дозвільного документа за зверненням суб'єкта господарювання заводиться окрема дозвільна справа (складається з дозвільних справ, сформованих залежно від кількості звернень суб'єкта господарювання), у якій зберігаються подані суб'єктом господарювання копії заяв для видачі чи переоформлення документів дозвільного характеру, копії описів документів, копії супровідних листів (якщо вони ним надавалися) та документів дозвільного характеру (обґрунтованих відмов у видачі документів дозвільного характеру). Державний адміністратор заводить опис прймання-передачі документів (згідно з додатком 2), у якому зазначаються етапи проходження дозвільної процедури.
	3. Державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня після реєстрації дозвільних справ, сформованих за зверненнями суб'єктів господарювання, особисто передає у приміщені Центру матеріали цих звернень представникам відповідних дозвільних органів для розгляду згідно з описомприймання-передачіпакету документів, який підписується державним адміністратором та представником дозвільного органу. У випадку, якщо дозвільним органом є міська рада, виконавчий комітет міської ради або виконавчий орган міської ради, оригінал та копія такого звернення із доданими матеріалами не пізніше наступного робочого дня її/їх прийняття передається державним адміністратором у приміщені Центру під підпис згідно з описом приймання-передачі (згідно з додатком 2) представнику структурного підрозділу дозвільного органу, на який покладається обов’язок з підготовки необхідних матеріалів для вирішення питання по суті звернення/клопотання, який забезпечує отримання необхідних резолюцій та подальший рух звернення із дотриманням вимог відповідних нормативних актів з питань документообігу та діловодства.

У випадку, якщо уповноваженим суб'єктом є інший дозвільний (адміністративний) орган, заява та додані документи передаються не пізніше наступного робочого дня до відповідного дозвільного (адміністративного) органу для прийняття рішення по суті через представника такого дозвільного (адміністративного) органу який залучений до роботи в Центрі згідно з описом приймання-передачі.

У разі, якщо представники дозвільних (адміністративних органів) у цей день відповідно до встановленого графіка роботи не беруть участь у роботі Центру, заява та додані до неї документи передаються до відповідного дозвільного органу (структурного підрозділу дозвільного органу) за описом, після того, як в той же день (наступний робочий день – у разі, якщо днем прийняття документів є субота) державний адміністратор письмово (факсом) або засобами електронного зв’язку повідомить дозвільний (адміністративний) орган про необхідність терміново (не пізніше наступного робочого дня після повідомлення) з'явитися в Центр для отримання пакету документів. Після повідомлення дозвільного органу відповідальність за дотриманням строків отримання та розгляду матеріалів звернень несе відповідний дозвільний орган (структурний підрозділ дозвільного органу), на який покладається обов’язок з підготовки необхідних матеріалів для вирішення питання по суті звернення/клопотання.

* 1. Представник відповідного регіонального, місцевого дозвільного органу після отримання комплекту документів робить відповідний запис у описі приймання-передачі документів з відміткою про дату їх прийняття та термін надання відповідного документа (відмови у його наданні).
	2. Дозвільні органи протягом десяти робочих днів з дати одержання від державного адміністратора матеріалів звернень, якщо інше не передбачено законом, забезпечують здійснення відповідної дозвільної (погоджувальної) процедури із дотриманням вимог відповідних нормативних актів з питань документообігу і діловодства та особисто у приміщені Центру передають результати розгляду (документи дозвільного характеру, письмові повідомлення про відмову у видачі таких документів) державному адміністратору згідно з описом приймання-передачі документів, підписаним уповноваженою особою органу, який розглядав звернення та приймав рішення і державним адміністратором, що отримав результати розгляду.
	3. Державний адміністратор у день отримання документа дозвільного характеру (обґрунтованої відмови у видачі такого документа) від відповідних дозвільних органів вносить до Реєстру документів дозвільного характеру відмітку про результат дозвільної процедури, додає копію отриманого від регіонального (місцевого) дозвільного органу документа до дозвільної справи.
	4. Державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання документа дозвільного характеру (обґрунтованої відмови у видачі такого документа) від дозвільних органів повідомляє суб'єкта господарювання про місце і час видачі документа дозвільного характеру (телефоном, факсом, поштовим повідомленням, електронною поштою), про що робить відповідний запис у [журналі](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0049-12#n127), який ведеться за довільною формою.

Факт отримання документа дозвільного характеру (письмового повідомлення про відмову у видачі такого документа) засвідчується особистим підписом керівника юридичної особи, фізичної особи – підприємця або уповноваженої ним особи.

* 1. У разі, коли дозвільна процедура розбивається на декілька етапів та включає в себе послідовність погодження кількох дозвільних органів (відповідно до схеми проходження дозвільно-погоджувальної процедури, що є невід’ємною частиною регламенту (технологічної картки), державний адміністратор здійснює приймання-передачу комплекту документів між регіональними, місцевими дозвільними органами за описом приймання-передачі пакету документів.

Передача державним адміністратором документів суб’єкта господарювання для розгляду представникам відповідних регіональних, місцевих дозвільних органів та отримання від них документа дозвільного характеру (у тому числі переоформленого документа дозвільного характеру чи його дубліката) або документа про відмову у видачі/погодженні документа дозвільного характеру (із зазначенням підстав для відмови) фіксуються у описуприймання-передачідокументів з проставлянням у ньому дати передачі документів і підпису державного адміністратора та представника (або уповноваженого представника) регіонального, місцевого дозвільного органу.

* 1. У разі необхідності справляння плати за отримання документа дозвільного характеру, державний адміністратор повідомляє суб'єкта господарювання про розмір плати відповідно до чинного законодавства при прийнятті від нього документів.
	2. У разі потреби проведення обстеження об’єкта декількома регіональними, місцевими дозвільними органами у випадках, передбачених чинним законодавством, представники регіональних, місцевих дозвільних органів проводять його спільно.

Державний адміністратор організаційно та інформаційно забезпечує таку діяльність представників регіональних, місцевих дозвільних органів та повідомляє (в разі необхідності) суб'єкта господарювання про дату проведення обстеження.

Після надходження від суб’єкта господарювання заяви та необхідного комплекту документів для отримання документа дозвільного характеру державний адміністратор не пізніше наступного робочого дня повідомляє в письмовій формі (факсом) уповноважених представників відповідних регіональних, місцевих дозвільних органів щодо необхідності проведення спільного обстеження об’єкта відповідно до [повідомлення про проведення спільного обстеження](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0049-12#n131).

Державний адміністратор наступного робочого дня після узгодження дати та строку проведення обстеження з відповідними регіональними, місцевими дозвільними органами повідомляє суб’єкта господарювання (але не пізніше ніж за три робочих дні до дати проведення спільного обстеження) шляхом надсилання відповідного [повідомлення про проведення спільного обстеження](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0049-12#n133) у письмовій формі (факсом, поштовим повідомленням).

У разі потреби державний адміністратор може брати участь у проведенні спільного обстеження. Необхідність участі державного адміністратора у проведенні спільного обстеження визначає начальник відділу дозвільних процедур управління адміністративних послуг міської ради або особа, що його заміщує.

Державний адміністратор веде облік проведених обстежень у [журналі обліку проведених спільних обстежень](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0049-12#n135).

Регіональні, місцеві дозвільні органи за результатами проведених спільних обстежень оформлюють документ дозвільного характеру або документ про відмову у його видачі відповідно до вимог, установлених законодавством, та надають його державному адміністратору.

* 1. Однією із форм видачі дозвільних документів за принципом організаційної єдності може бути проведення спільних засідань представників регіональних, місцевих дозвільних органів та державного адміністратора.

Державний адміністратор організовує спільні засідання представників регіональних, місцевих дозвільних органів та повідомляє їх про дату та час проведення зазначених спільних засідань (телефоном, факсом).

Представники регіональних, місцевих дозвільних органів, що беруть участь у вказаних спільних засіданнях, мають право вносити пропозиції, обговорювати питання, що розглядаються. За необхідності представники регіональних, місцевих дозвільних органів можуть виїжджати на місце обстеження відповідних об’єктів.

Протокол спільних засідань є документом, який підтверджує обговорення питань та прийняття рішень (висновків) уповноважених представників регіональних, місцевих дозвільних органів.

Якщо заявник бажає бути присутнім при проведенні спільного засідання представників регіональних, місцевих дозвільних органів, державний адміністратор повідомляє заявника про дату та час проведення спільного засідання (телефоном, факсом).

* 1. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань видачі документів дозвільного характеру регіональним, місцевим дозвільним органом або його посадовою особою (термінів розгляду, розміру плати тощо) державний адміністратор інформує про це керівника Центру та вживає заходи, передбачені діючим законодавством України.
	2. Представники місцевих дозвільних органів, організацій та установ, уповноважених надавати технічні умови на проектування, проводити обстеження об'єктів співпрацюють у Центрі за визначеним графіком та/або приймають участь у роботі комісії з надання технічних умов та обстежень об'єктів проектування будівництва або реконструкції.
	3. У разі звернення суб'єкта господарювання до державного адміністратора із заявою про анулювання, переоформлення чи видачу дубліката документа дозвільного характеру, такі заяви з документами, що додаються до них, приймаються за описом у загальному режимі, визначеному цим Порядком, затвердженими стандартами адміністративних послуг, регламентами (технологічними картками), інформаційними картками та передаються представникам дозвільних органів за описом не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням вимог Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності". Рішення про анулювання, переоформленний у встановленому порядку документ дозвільного характеру чи дублікат документа дозвільного характеру, уповноважений представник дозвільного органу передає державному адміністратору в приміщені Центру надання адміністративних послуг за описом не пізніше двох робочих днів з дня прийняття рішення, якщо інше не передбачено законом. Державний адміністратор особисто видає суб’єкту господарювання рішення про анулювання, переоформлений документ дозвільного характеру чи дублікат документа дозвільного характеру або надсилає поштовим відправленням повідомлення про можливість отримання документів не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття (винесення) рішення, якщо інше не передбачено законом.
	4. Зупинення розгляду документів, поданих для отримання документа дозвільного характеру, можливе за бажанням суб'єкта господарювання шляхом письмового повідомлення про це дозвільного органу або державного адміністратора, який протягом одного робочого дня повідомляє про це регіональний та/або місцевий дозвільний орган. У разі якщо на день подання повідомлення було проведено експертизу, обстеження або інші наукові та технічні оцінки, необхідні для видачі документа дозвільного характеру, суб'єкт господарювання відшкодовує відповідні витрати, пов'язані з їх проведенням.
	5. Дозвільні органи поновлюють розгляд документів після усунення обставин, що зумовили його зупинення. Перебіг строку розгляду документів, поданих для отримання документа дозвільного характеру, зупиняється з дня зупинення розгляду таких документів. З дня поновлення такого розгляду перебіг строку розгляду документів продовжується.

Про зупинення та поновлення дозвільними органами розгляду документів, поданих для отримання документа дозвільного характеру, протягом одного робочого дня з дати прийняття відповідного рішення повідомляється суб’єкту господарювання і державному адміністратору.

7. Порядок взаємодії учасників Центру з питань організації
надання інших адміністративних послуг, що не відносяться
до дозвільних у сфері господарської діяльності

* + 1. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги та повернення вихідного пакету документів здійснюється виключно в ЦНАП через адміністраторів, які забезпечують реєстрацію вхідного пакету документів в автоматизованій системі діловодства при організації надання адміністративних послуг у Центрі ( далі – АСД).
		2. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через уповноваженого представника, або шляхом використання поштового зв’язку чи в інший законодавчо визначений спосіб.

Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв’язку, адміністратор зобов’язаний не пізніше наступного робочого дня надіслати суб’єкту звернення оформлений примірник опису вхідного пакету документів.

* + 1. У випадку необхідності отримання професійної консультації або допомоги в заповненні необхідних документів, бланків, заяв суб’єкт звернення попередньо звертається безпосередньо до представника відповідного адміністративного органу за певним напрямком.

Уповноважені представники адміністративних органів ведуть облік суб’єктів звернень, які звернулися до них у межах ЦНАП за консультацією. Відповідна інформація вноситься до журналу (книги надання консультацій представниками адміністративних органів), який після закінчення прийому суб’єктів звернень передається працівнику адміністративно-консультаційного сектору. Журнал повинен містити інформацію щодо найменування / ПІБ суб’єктів звернень, питання, за якими вони звернулися тощо. Журнал також може вестися в електронному вигляді.

* + 1. Адміністратор у разі необхідності має право протягом трьох днів з моменту запиту безоплатно одержувати від суб'єктів надання адміністративних послуг, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери їх управління, документи та інформацію, пов'язані з наданням адміністративних послуг, у порядку, визначеному законами України.
		2. Заява та додані до неї документи приймаються за описом, копія якого видається суб’єкту звернення з відміткою про дату, номер їх реєстрації та підписом відповідного адміністратора. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження.

При складанні опису вхідного пакету документів перевіряється наявність передбаченого законодавством комплекту документів, необхідного для позитивного вирішення питання, що є предметом звернення/клопотання.

У випадку надання суб’єктом звернення не повного пакету документів, визначеного законами України, стандартами адміністративних послуг та інформаційними картками, адміністратор попереджає його про підстави відмови у наданні адміністративної послуги. У разі наполягання суб’єкта звернення на прийнятті не повного пакету документів, адміністратором робиться відповідний запис у опису прийнятих від суб’єкта звернення документів, відбирається підпис суб’єкта звернення про ознайомлення та наявний пакет документів передається за встановленою цим Порядком процедурою до відповідного адміністративного органу для розгляду по суті звернення.

* + 1. Адміністратор забезпечує взаємодію та документообіг між адміністративними органами та забезпечує контроль за дотриманням процедур та термінів, визначених для кожної окремої адміністративної послуги. Адміністратор має право у порядку визначеному законодавством посвідчувати власним підписом та печаткою (штампом) копії (фотокопії) документів і виписок з них, витягів з реєстрів та баз даних, які необхідні для надання адміністративної послуги.
		2. Заява, документи що додаються до неї та їх опис формується у відповідну адміністративну справу адміністратором, реєструється у електронному журналі. Оригінал та копія такого звернення із доданими матеріалами (якщо уповноваженим суб'єктом є міська рада, виконавчий комітет міської ради або виконавчий орган міської ради) передається в Центрі представнику відповідного структурного підрозділу адміністративного органу не пізніше наступного робочого дня її/їх прийняття згідно з описом приймання-передачі для вирішення питання по суті звернення/клопотання, який забезпечує отримання необхідних резолюцій та подальший рух звернення із дотриманням вимог відповідних нормативних актів з питань документообігу та діловодства.

У випадку, якщо уповноваженим суб'єктом є інший адміністративний орган, заява та додані до неї документи передаються не пізніше наступного робочого дня до відповідного адміністративного органу згідно з описом приймання-передачі для прийняття рішення по суті через представника адміністративного органу, який залучений до роботи в Центрі.

У разі, якщо представники адміністративних органів у цей день відповідно до встановленого графіка роботи не беруть участь у роботі Центру, заява та додані до неї документи передаються до відповідного адміністративного органу за описом приймання-передачі, після того, як у той же день (наступний робочий день – у разі, якщо днем прийняття документів є субота) адміністратор письмово (факсом) або засобами електронного зв’язку повідомляє адміністративний орган про необхідність терміново (не пізніше наступного робочого дня після повідомлення) з’явитися в Центр для отримання пакету документів. Після повідомлення адміністративного органу відповідальність за дотриманням строків отримання та розгляду матеріалів звернень несе відповідний адміністративний орган.

* + 1. Реєстрація адміністративних справ у окремому електронному журналі проводиться з метою забезпечення їх обліку, зберігання, контролю за виконанням.
		2. Представник адміністративного органу, який приймає адміністративну справу до виконання від адміністратора, на опису приймання-передачі ставить відмітку про дату її прийняття.
		3. Адміністративні органи протягом терміну, визначеного в стандарті, інформаційній та технологічній картках для конкретної адміністративної послуги, забезпечують опрацювання заяви про надання адміністративної послуги (розгляд, прийняття рішення, підготовка та оформлення відповідного документа, відмова у задоволенні заяви/клопотання, виконання інших заходів) із дотриманням вимог відповідних нормативних актів з питань документообігу та діловодства та особисто передають результат надання адміністративної послуги адміністратору за описом для його видачі або направлення повідомлення про можливість отримання засобами поштового зв'язку суб’єкту звернення.
		4. Адміністратор в день отримання від представника відповідного структурного підрозділу адміністративного органу належно зареєстрованого (якщо уповноваженим суб'єктом є міська рада, виконавчий комітет міської ради або виконавчий орган міської ради) чи зареєстрованого іншим адміністративним органом відповідного документа за результатами надання адміністративної послуги, проводить відмітку про результат надання адміністративної послуги в електронному журналі та забезпечує його видачу суб’єкту звернення у встановленому порядку.
		5. У разі, якщо законодавством України встановлено, що адміністративна послуга потребує декількох етапів її вирішення та включає в себе організацію та здійснення додаткових заходів або послідовного погодження кількох адміністративних органів, адміністратор забезпечує проходження цих процедур у встановленому порядку або їх окремих етапів без участі суб'єктів звернення за їх згодою. При цьому адміністратор має право погоджувати документи (рішення) в інших органах державної влади та органах місцевого самоврядування, отримувати їх висновки з метою надання адміністративної послуги без залучення суб’єкта звернення.
		6. При необхідності отримання проміжних рішень на кожну відкриту адміністративну справу адміністратором складається електронна версія опису прийнятих документів. Замовлення проміжних рішень відбувається шляхом пересилання електронної версії опису прийнятих документів усім адміністративним органам (посадовим особам), що надають погодження та висновки, з вказівкою на максимальні строки їх надання. Таке замовлення має бути здійснене не пізніше наступного робочого дня після формування адміністративної справи.
		7. У разі виникнення потреби прийняття рішення колегіального дорадчого органу щодо предмету звернення/клопотання відповідний адміністратор організаційно та інформаційно забезпечує його прийняття та повідомляє (в разі необхідності) суб'єкта звернення про дату проведення відповідного засідання.
		8. У разі необхідності справляння плати (адміністративного збору) за отримання відповідної адміністративної послуги, адміністратор повідомляє суб'єкта звернення про розмір та порядок внесення такої плати відповідно до чинного законодавства під час прийняття від нього вхідного пакету документів.
		9. У разі звернення суб’єкта звернення до адміністратора із заявою про переоформлення чи видачу дубліката ліцензії, такі заяви з документами що додаються до них, приймаються за описом у загальному режимі, визначеному цим Порядком, затвердженими стандартами адміністративних послуг, інформаційними та технологічними картками та передаються представникам адміністративних органів (органів ліцензування) за описом приймання-передачі не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням вимог Закону України "Про ліцензування певних видів господарської діяльності". Переоформлені у встановленому порядку ліцензії чи виготовлені дублікати ліцензій уповноважений представник адміністративного органу (органу ліцензування) передає адміністратору в приміщені Центру за описом прийому-передачі не пізніше двох робочих днів з дня отримання заяви, якщо інше не передбачено законом, адміністратор видає особисто суб’єкту звернення переоформлену ліцензію чи дублікат ліцензії або надсилає не пізніше трьох робочих днів з дня прийняття заяви про надання послуги, поштове повідомлення про можливість отримання документів, якщо інше не передбачено законом.
		10. Відмова в наданні адміністративної послуги оформлюється адміністративним органом письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови. Перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги встановлюється законами, які регулюють суспільні відносини щодо надання адміністративних послуг.

Підставами для відмови у наданні адміністративної послуги є:

надання не повного пакету документів, визначеного законами України, стандартами адміністративних послуг та інформаційними картками;

виявлення у документах, поданих суб’єктом звернення, недостовірних відомостей;

негативний висновок за результатами проведених експертиз та обстежень, необхідних для надання адміністративної послуги;

інші вимоги, передбачені чинним законодавством (адміністративний орган зазначає причини відмови у видачі документа з посиланням на норми чинного законодавства).

Відмова у наданні адміністративної послуги долучається до адміністративної справи та робиться відповідна відмітка в АСД.

Письмове повідомлення адміністративного органу про відмову у наданні адміністративної послуги видається суб’єкту звернення або уповноваженій ним особі під особистий підпис.

У разі нез'явлення суб’єкта звернення або уповноваженої ним особи для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги протягом двох робочих днів з дня закінчення встановленого законом строку надання адміністративної послуги, адміністратор направляє письмове повідомлення (рекомендованим листом з повідомлення про вручення) про необхідність одержання відмови адміністративного органу у наданні адміністративної послуги

* + 1. У разі усунення суб’єктом звернення причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, суб’єкт звернення повторно подає вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим розділом.
		2. 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 суб’єктом звернення не в повній мірі причин, що стали підставою для попередньої відмови).
		3. Вхідні пакети документів розглядається у порядку та у терміни, визначені чинним законодавством відповідно до затверджених стандартів, інформаційних та технологічних карток надання адміністративних послуг.
		4. Після занесення даних про суб’єкта звернення в АСД адміністративній справі присвоюється номер, за яким здійснюється ідентифікація суб’єкта звернення і адміністративної послуги, який фіксується на опису прийнятих від суб’єкта звернення документів для отримання адміністративної послуги.
		5. У разі встановлення факту порушення термінів розгляду заяви, процедури надання адміністративної послуги або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги, адміністративним органом або його посадовою чи службовою особою, відповідний адміністратор інформує про це керівника Центру.
		6. На суб'єктів надання адміністративної послуги (адміністративні органи) покладається обовязок із забезпечення учасників Центру бланками заяв, стандартами, регламентами (інформаційними картками), технологічними картками щодо надання адміністративних послуг.
		7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП затверджується та, в разі необхідності, змінюється рішенням виконавчого комітету Чернігівської міської ради.

8. Здійснення моніторингу за наданням
адміністративних послуг

1. Систематичний збір та обробка інформації, пов’язаної з наданням адміністративних послуг (далі – моніторинг), здійснюється посадовими особами управління адміністративних послуг Чернігівської міської ради.

Моніторинг спрямовано на вирішення питань щодо забезпечення розгляду заяв суб’єктів звернень адміністративними органами, прийняття відповідних рішень та видачу результатів надання адміністративних послуг у встановлений законодавством строк.

1. Відповідальність за додержання термінів надання адміністративних послуг несуть керівники адміністративних органів.
2. Основними заходами моніторингу є:

моніторинг всіх дій представників адміністративних органів, які приймають участь в роботі Центру, пов’язаних з прийомом та розглядом заяв суб’єктів звернень, а також видачею результатів надання адміністративних послуг;

документальна фіксація дати реєстрації заяв та видачі результатів надання адміністративних послуг;

супровід та загальна координація дій адміністративних органів, пов’язаних з наданням адміністративних послуг;

інформування міського голови, його заступників про будь-які порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг, що допускаються адміністративними органами.

1. Моніторинг здійснюється шляхом інформування посадових осіб управління адміністративних послуг міської ради представниками адміністративних органів щодо перебігу подій, пов’язаних з наданням адміністративної послуги за власною ініціативою або на усний або письмовий запит посадових осіб управління. Інформування здійснюється шляхом листування, за допомогою засобів електронного зв’язку та іншими способами.
2. У разі встановлення факту порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг (термінів розгляду, процедури розгляду, розміру плати тощо) посадові особи управління адміністративних послуг міської ради інформують про це начальника управління.
3. Інформування заступника Чернігівського міського голови, який відповідає за роботу Центру, про факти порушення вимог законодавства з питань надання адміністративних послуг здійснюється у письмовому вигляді за підписом начальника управління адміністративних послуг міської ради або його заступника.
4. Посадові особи управління адміністративних послуг міської ради в кожну другу та четверту п’ятницю місяця, враховуючи дані, занесені в АСД, формують у письмовій формі перелік адміністративних послуг в розрізі суб’єктів звернення, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів. Такий перелік за підписом начальника управління або його заступника доводиться до відома заступника Чернігівського міського голови, який відповідає за діяльність відповідного адміністративного органу.
5. Друковані примірники переліків адміністративних послуг в розрізі суб’єктів звернення, щодо яких порушено терміни підготовки та видачі вихідних пакетів документів, не пізніше понеділка, наступного за днем їх формування, доводяться до відома керівників адміністративних органів.

9. Відповідальність

* 1. Учасники Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова за порушення вимог законодавства щодо порядку надання адміністративних послуг та розголошення інформації про особу, яка стала їм відома в процесі виконання їх повноважень, несуть дисциплінарну, цивільну або кримінальну відповідальність, передбачену діючим законодавством України, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.
	2. Учасники Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова несуть відповідальність за порушення трудової дисципліни.
	3. Шкода, заподіяна учасниками Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова фізичним або юридичним особам під час виконання своїх обов'язків, підлягає відшкодуванню у порядку, установленому законом.
	4. Дії або бездіяльність учасників Центру надання адміністративних послуг м. Чернігова можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

Додаток 1
до Порядку організації
роботи учасників Центру надання
адміністративних послуг м. Чернігова

Код зворотнього зв’язку №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Код адміністративної послуги №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОПИС № \_\_\_\_

прийняття документів

|  |
| --- |
|  |

*(заявник – П.І.Б. фізичної особи / назва юридичної особи)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(назва адміністративної послуги)*

Перелік документів, що були надані заявником

1. …
2. …

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Підписанням цього Опису я, | *ПІБ фізичної особи* | не заперечую та надаю управлінню |

адміністративних послуг Чернігівської міської ради дозвіл на обробку своїх персональних даних з метою надання адміністративних послуг та здійснення їх моніторингу. Мені відомо про мої права, визначені Законом України "Про захист персональних даних".

Особливі відмітки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Відмітка про передачу документів

|  |
| --- |
|  |

*(П.І.Б. заявника / відповідальної особи)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(підпис)*  |  Відмітка про прийняття документів

|  |
| --- |
|  |

*(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(підпис)*  |

Додаток 2
до Порядку організації
роботи учасників Центру надання
адміністративних послуг м. Чернігова

Код зворотнього зв’язку №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Код адміністративної послуги №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОПИС № \_\_\_\_

приймання – передачі документів

|  |
| --- |
|  |

*(Назва юридичної особи / П.І.Б. – заявника)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(назва адміністративної послуги)*

Перелік документів, що були надані заявником

1. …

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Відмітка про передачу документів

|  |
| --- |
|  |

 *(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(підпис)*  |  Відмітка про прийняття документів

|  |
| --- |
|  |

 *(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада представника адміністративного органа)* «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(підпис)*  |

Перелік документів, що були прийняті від адміністративного органа

1. …

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Відмітка про передачу документів

|  |
| --- |
|  |

*(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

 *(посада представника адміністративного органа)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(підпис)*  |  Відмітка про прийняття документів

|  |
| --- |
|  |

 *(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

 *(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(підпис)*  |

Додаток 3
до Порядку організації
роботи учасників Центру надання
адміністративних послуг м. Чернігова

Код зворотнього зв’язку №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Код адміністративної послуги №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОПИС № \_\_\_\_

видачі документів

|  |
| --- |
|  |

*(Назва юридичної особи / П.І.Б. – заявника)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(назва адміністративної послуги)*

Перелік документів

1. …

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Відмітка про передачу документів

|  |
| --- |
|  |

*(П.І.Б.)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(підпис)*  |  Відмітка про прийняття документів

|  |
| --- |
|  |

*(П.І.Б. заявника / відповідальної особи)*

|  |
| --- |
|  |
|  |

*(посада відповідальної особи)*«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *(підпис)*  |