

РЕГЛАМЕНТ
центру надання адміністративних послуг
(нова редакція)

Загальна частина

1.Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг (далі - центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.Регламент розроблено з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року №588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг». У регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.

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

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

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

5. Центр розміщено в центральній частині селища у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщення розміщено інформаційну вивіску з найменуванням центру та графіком його роботи.

Графік роботи центру , віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) затверджено районною державною адміністрацією, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Вхід до приміщення, де розміщений центр облаштований пандусом та кнопкою виклику для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

6. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;

сектор очікування;
сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина розміщується на інших поверхах будівлі.

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

8. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовано столом, стільцями, та забезпечено канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

9. Сектор очікування розміщується при вході до центру та облаштовано столами для оформлення документів та стільцями.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в кількості не менше як 10 місць.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватись банкомати, платіжні термінали.

10. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розділятися за принципом прийому і видачі документів. Робоче місце для прийому суб'єктів має інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора сектору.

11. Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

12. На інформаційних стендах розміщено інформацію про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
положення про центр;
регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщено у секторі інформування на стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

16. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі центру можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Орган, що утворив центр, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

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

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Районна державна адміністрація створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація).

20. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується також можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром.

Керування чергою в центрі

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

22. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

Прийняття заяви та інших документів у центрі

24. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно в центрі або його віддалених місцях для роботи адміністраторів такого центру (в разі їх утворення).

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб-підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідальних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

25. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

26. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

27. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

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

29. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках (Додаток 1).

30. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в центрі електронного документообігу - в електронній формі.

31. Адміністратор центру під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

32. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (Додаток 2) (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів.

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

34. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор центру формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

35. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа - проходження адміністративної послуги (Додаток 3) у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист - проходження адміністративної послуги також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

36. Після вчинення дій, передбачених пунктами 24-36 регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

37. Передача справ у паперовій формі від центру (його віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням або в інший спосіб.

38. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

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

40. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора центру про хід розгляду справи.

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

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

41. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до центру його віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

42. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

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

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив центр, і зберігається в матеріалах справи.

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

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

46. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник центру.

47. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

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

Додаток 1
до Регламенту (пункт 29)

ОПИС

прийняття _____
(П.І.Б. посадової особи адміністративного органу)

Від _____
(найменування заявника/суб'єкта господарювання)

пакету документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів	
1.	
2.	
...	

«__» _____ 201__ р.

реєстраційний № _____

(підпис відповідальної особи адміністративного органу)

(П.І.Б.)

(підпис заявника)

(П.І.Б.)

Адміністратор

(П.І.Б.)

Лист - проходження адміністративної послуги

Назва (П.І.Б.) заявника _____

(адреса, телефон)

„_____” _____ 20__ р.

Справа № _____

Назва послуги _____

№ п/п	Проходження документів заявника	Дата передачі	Дата повернення	Підпис та прізвище
1.				
2.				
3.				
4.				

Послуга заявником отримана:

« _____ » _____ 201__ року

(підпис)

Дата поштового відправлення _____ (у разі нез'явлення замовника для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги)

Додаток 2
до Регламенту (пункт 32)

ЖУРНАЛ

обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг

Реєстраційний номер	Дата надходження заяви на отримання адміністративної послуги	Контрольний термін виконання послуги	Дата видачі результату послуги	Відомості про замовника: найменування	Назва адміністративної послуги	ПІБ адміністратора Центру надання адміністративних послуг, підпис	Результат надання адміністративної послуги	Підпис одержувача послуги
1	2	3	4	5	6	7	8	9
