

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Обертинської селищної ради

від 2020 року

№ _____

РЕГЛАМЕНТ

Відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету
Обертинської селищної ради

1. Загальні положення

1.1 Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Обертинської селищної ради (далі – Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням «Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013р. № 588(із змінами), рішення сесії селищної ради від 24 листопада 2020 року № 07-01/ 2020 «Про створення Відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Обертинської селищної ради».

Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Обертинської селищної ради» (далі відділ «ЦНАП»), його віддалених робочих місць адміністраторів(у разі їх утворення), порядок дій адміністраторів відділу «ЦНАП» та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2 Регламент відділу є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, який визначає засади діяльності та взаємодії органів влади, які надають адміністративні послуги, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

1.3 Затвердження та внесення змін до Регламенту відділу здійснюється рішенням Обертинської селищної ради.

1.4 Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників відділу «ЦНАП», а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через відділ «ЦНАП».

1.5 Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.6 Надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» здійснюється за 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.

1.7 Час прийому суб'єктів звернень у відділі «ЦНАП», його віддалених робочих місць для адміністраторів (у разі їх утворення) затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

1.8 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП» (далі – Перелік), формується керівником відділу «ЦНАП» з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та затверджується Обертинською селищною радою.

1.9 Форми інформаційних та технологічних карток затверджуються суб'єктом надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, а у разі якщо суб'єктом надання є посадова особа, - органом, якому вона підпорядковується.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується відділ «ЦНАП»

2.1 Відділ «ЦНАП» розміщується в приміщенні адміністративного будинку селищної ради.

На вході до приміщення (будівлі) відділу «ЦНАП» розміщується вивіска з найменуванням відділу та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернень). Вхід до приміщень відділу «ЦНАП», який має сходи, повинен бути облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок. На прилеглий до відділу «ЦНАП» території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівлі, приміщення та стоянки ЦНАП облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил.

2.2 Приміщення відділу «ЦНАП» поділяється на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками відділу «ЦНАП». Суб'єкти звернення мають безкоштовний доступ до такої частини відділу. Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та 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 та прийом 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 відділу «ЦНАП» суб'єктам звернення забороняється.

2.3 У відділі «ЦНАП» для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

- розміщення інформаційних стендів у зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг;

- облаштування місцями для очікування, а також столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету (за можливості) та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.4 Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовується відповідними засобами (зокрема скринькою) та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків та пропозицій.

2.5 У приміщенні відділу «ЦНАП» можуть створюватися умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно – технічні комплекси самообслуговування).

2.6 Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів звернення повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.7 Відкрита частина приміщення відділу «ЦНАП» повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів відділу «ЦНАП».

2.8 На інформаційних стендах або інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування відділу, його місцезнаходження та місцезнаходження його відділених робочих місць адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи відділу «ЦНАП», його відділених робочих місць адміністраторів відділу «ЦНАП» (в разі їх утворення) прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його відділені робочі місця адміністраторів відділу «ЦНАП» (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 приміщення відділу «ЦНАП» (в випадку надання таких послуг);
- прізвище, ім'я, по батькові начальника відділу «ЦНАП», контактні телефони, адресу електронної пошти;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 - користування автоматизованою системою керування чергою (у разі наявності);
- Положення про відділ «ЦНАП»;
- Регламент відділу «ЦНАП».

2.9 Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», його віддалені робочі місця адміністраторів відділу (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.10 Перелік адміністративних послуг, які надаються через територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується органом, що утворив центр, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.11 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або на веб-сайті органу (за наявності веб-сайту), що утворив ЦНАП.

2.12. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру (до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням засобів

телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

2.13 Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення у разі можливості забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручними для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушенням слуху, зору, та інших маломобільних груп населення. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктами звернення, які є глухими, німими або глухоніми, до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови

2.14 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП» можуть надаватися адміністративні послуги та консультації безпосередньо такими суб'єктами.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. 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).

3.2. 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.

4. Керування чергою в центрі

4.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у центрі (на віддалених робочих місцях адміністраторів) вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

4.2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

4.3. У ЦНАПі, на віддалених робочих місцях адміністраторів, 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, його територіальних підрозділів, адміністраторів центру, що працюють на віддалених робочих місцях, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру (сторінки на веб-сайті органу, що утворив центр). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

5. Прийняття заяви та інших документів у центрі

5.1. 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 робочих місцях адміністраторів (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 відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

5.2. 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

5.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його віддаленому робочому місці адміністратора (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.

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

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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 робочому місці адміністратора (в разі їх утворення), спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

5.9. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у центрі, на його віддаленому робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в центрі, його територіальному підрозділі та на віддаленому робочому місці адміністратора.

5.10. 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 або поштовим відправленням.

5.11. 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.

5.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист про

проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 5.1-5.12 цього регламенту, адміністратор центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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.

6.2. Передача справ у паперовій формі від центру(віддаленого робочого місця адміністратора (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, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

7. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

7.1. 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 робочого місця адміністратора (в разі їх утворення), про що зазначається в листі про проходження справи.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. У разі незазначення 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.

7.5. 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.

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

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр) за рішенням органу, що утворив центр, може зберігатися в приміщенні центру, його територіального підрозділу, приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

7.8. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

7.9. Інформація про адміністративні послуги, надані адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

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

8. Особливості діяльності адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці

8.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог цього регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

8.2. Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому або другому поверсі будівлі за умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до такої будівлі.

8.3. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених Регламентом.

8.4. Приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

8.5. За рішенням селищної ради, що утворила центр, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень керівник центру, адміністратори та інші працівники.

9. Графік роботи ЦНАПу

9.1 Понеділок, вівторок, середа, четвер – 08.00 - 17.15

П'ятниця – 08.00 - 16.00

Субота, неділя – вихідний

Приєм та видача документів

Понеділок, вівторок, середа, четвер – 08.30 – 16.30

П'ятниця – 08.30 - 15.30

10. Відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг

10.1. Адміністратори й суб'єкти надання адміністративних послуг не несуть відповідальності за недостовірність поданих фізичними та юридичними

особами (їх законними представниками) документів (їх копій) для отримання адміністративних послуг.

10.2. Адміністратори та інші посадові особи, уповноважені відповідно до законодавства надавати адміністративні послуги, несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог чинного законодавства України у сфері надання адміністративних послуг.

10.3. Дії або бездіяльність адміністраторів та інших посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, можуть бути оскаржені в суді в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

10.4. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних дій, відшкодовується у встановленому чинним законодавством України порядку.