



**УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ
ПЕЧЕНІЗЬКИЙ РАЙОН
ПЕЧЕНІЗЬКА СЕЛИЩНА РАДА**

**LIX сесії VII скликання
РІШЕННЯ**

14 квітня 2020 року

смт Печеніги

**Про затвердження Регламенту роботи
Центру надання адміністративних
послуг при Печенізькій селищній раді**

На виконання Законів України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012 № 5203-VI, Постанови Кабінету Міністрів «Про внесення змін до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» від 22.09.2016 № 652 , рішення Печенізької селищної ради від 14.04.2020 «Про утворення Центру надання адміністративних послуг Печенізької селищної ради та затвердження Положення про нього», керуючись п.п.4 п. «б» ст. 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Печенізька селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг Печенізької селищної ради (додається).
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на секретаря ради Подольську Лілію Євгеніївну.

Печенізький селищний голова

Ю. Мариненко

РЕГЛАМЕНТ РОБОТИ

Центру надання адміністративних послуг Печенізької селищної ради

1. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Печенізької селищної ради (далі – Регламент) є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України, який визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг, порядок дій адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг, їх взаємодії.

1.2. 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».

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

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

1.4. ЦНАП 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.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщено в частині селища з розвинутою транспортною інфраструктурою.

2.2. На вході до приміщення розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи.

2.3. Графік роботи центру затверджується Печенізькою селищною радою з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

2.4. Вхід до центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та поручнями.

2.5. Приміщення центру поділяється на відкриту та закриту частини.

2.6. 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.

2.8. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг 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.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується 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 у доступному місці.

2.11. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень – не менш як 10 місць.

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

2.12. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг

можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

2.12. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів, суб'єктів надання адміністративних послуг центру.

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

2.14. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
- прізвище, ім'я, по батькові начальника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- Положення про Центр;
- Регламент Центру.

2.15. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на веб-сайті Печенізької селищної ради. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами праввідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

2.16. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Печенізька селищна рада, а також начальник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги, адміністратору 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 начальника ЦНАПу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні послугами проводиться консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення, для чого у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

4.2. Інформаційний підрозділ Центру:

- інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;

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

- надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором/суб'єктом надання адміністративних послуг.

4.3. Печенізька селищна рада створює та забезпечує роботу окремого розділу ЦНАПу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.14 цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних стендах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

4.5. Інформація в розділі веб-сайту Печенізької селищної ради, що стосується роботи Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

5. Керування чергою в Центрі

5.1. 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.

5.2. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора або представника адміністративного органу на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Центру та/або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

6. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

6.1 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 ЦНАПі.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

6.6. Адміністратор центру/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) 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 центру/суб'єкт надання адміністративних послуг центру (який може виконувати функції адміністратора) повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

6.7. Адміністратор центру/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа), відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи.

6.9. Адміністратор центру/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) 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, 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.

6.10. Адміністратор Центру/суб'єкт надання адміністративних послуг центру (який може виконувати функції адміністратора) 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.

6.11. 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/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) 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.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор Центру/суб'єкт надання адміністративних послуг центру (який може виконувати функції адміністратора) формує справу у паперовій формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Діловодство здійснюється відповідно до номенклатури справ ЦНАПу, затвердженої Печенізькою селищною радою.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1- 6.13 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.

7.2. 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.

7.3. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор Центру/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) невідкладно інформує про це начальника ЦНАПу.

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

8.1. Адміністратор Центру/суб'єкт надання адміністративних послуг Центру (який може виконувати функції адміністратора) після оформлення результату надання адміністративної послуги, у строки, передбачені законодавством, формує вихідний пакет документів та 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.

8.2. 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.

8.3. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

8.4. 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.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру/суб'єкт надання адміністративних послуг центру (який може виконувати функції адміністратора) 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.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і начальник Центру.

8.9. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається у ЦНАПі.

9. Особливості діяльності територіального підрозділу ЦНАПу, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

9.1 Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається Печенізькою селищною радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 5 і 8 цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Територіальний підрозділ, 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.

Віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається селищною радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать

особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

9.2 У приміщенні територіального підрозділу, приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 8 цього.

9.3 Територіальний підрозділ, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора (крім пересувного віддаленого робочого місця адміністратора), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

Печенізький селищний голова

Ю. Мариненко