****

1. **ЗИМНІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**
2. **ВОЛОДИМИР - ВОЛИНСЬКИЙ РАЙОН, ВОЛИНСЬКА ОБЛАСТЬ**
3. **Восьмого скликання**

##### Р І Ш Е Н Н Я

1. Від 25.11.2020 № 1/21
2. с.Зимне

Про внесення змін до Регламенту

Центру надання адміністративних послуг

Зимнівської сільської ради

З метою забезпечення організації роботи Центру надання адміністративних послуг, відповідно до ч.10 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги» керуючись ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сільська рада.

В И Р І Ш И Л А:

1. Внести зміни та затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Зимнівської сільської ради у новій редакції (додається)
2. Рішення Зимнівської сільської ради № №1-2/28 від 23.12.2015 року «Про затвердження Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг» (зі змінами) визнати таким, що втратило чинність
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на сільського голову Католика В.А

Сільський голова: В.А.Католик

Пікута 95 175

ЗАТВЕРДЖЕНО

Додаток 1

до рішення сесії Зимнівської сільської ради

від 25.11.2020 №1/21

**РЕГЛАМЕНТ  
роботи відділу Центр надання адміністративних послуг Зимнівської сільської ради**

**Загальна частина**

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи відділу Центр надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП, старост які уповноважені надавати адміністративні послуги та їх взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг.   
2. У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.   
3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України, Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», іншими законами, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про відділ ЦНАП та регламентом відділу ЦНАП.   
5. Затвердження, скасування та внесення змін до Регламенту здійснюється за рішенням голови Зимнівської сільської ради.   
6. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх посадових осіб ЦНАП, старост які уповноважені надавати адміністративні послуги, суб’єктів надання адміністративних послуг та територіальних органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у ЦНАП або у сільській раді.   
7. Прийом заяв суб’єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП та видача суб’єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.   
8. Прийом та опрацювання звернень громадян здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.   
9. Акти цивільного стану, довідки що видаються з системи по господарського обліку та інші адміністративні послуги що надаються виконавчим комітетом ради, здійснюються відповідно до закону України «Про державну реєстрацію актів цивільного стану», Сімейним кодексом України, Правила державної реєстрації актів цивільного стану в Україні, надаються безпосередньо суб’єктам надання в приміщенні центру надання адміністративних послуг.

**Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр**

10. Центр розміщується в центральній частині села за адресою Волинська обл. Володимир-Волинський р-н. с.Зимне вул Миру, 2 в зручному для суб’єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.   
Центр утворений об’єднаною територіальною громадою Зимнівської сільської ради, тому для зручності отримання адміністративних послуг суб’єктам звернень громади утворені віддалені місця для роботи адміністраторів такого центру за адресами :

Волинська обл. Володимир-Волинський р-н., с. Льотниче вул., Перемоги, 38  
Волинська обл. Володимир-Волинський р-н., с. Хобултова вул., Шевченка,9

На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.   
Вхід до центру облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На прилеглій до ЦНАП території передбачене місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб’єктів звернення.

11. У центрі здійснюється очікування, прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення працівниками центру. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до ЦНАП.

12. Центр розміщується на першому поверсі будівлі або другому поверсі будівлі. За умови створення належних умов для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

13. Сектор прийому здійснює загальне інформування та консультування суб’єктів звернення з питань роботи ЦНАП .  
14. Сектор інформування створений з метою ознайомлення суб’єктів звернення центру, його територіального підрозділу та приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Сектор інформування та очікування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб’єктами звернення необхідних документів.   
15. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб’єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.   
16. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:   
- найменування ЦНАП, його місцезнаходження, та місцезнаходження його віддалених робочих місць, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;   
- графік роботи ЦНАП, віддалених робочих місць для роботи адміністраторів ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);   
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні та технологічні 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 ЦНАП;   
- прізвище, ім’я, по батькові начальника відділу ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;   
Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП та на веб-сайті, повинна бути актуальною, повною та вичерпною.   
17. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, розміщується у доступному та зручному для суб’єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб’єктами надання адміністративних послуг.

18. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення.   
19. На основі узгоджених рішень і меморандумів (угод) із суб’єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб’єктами.

**Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг**

20 . Орган, що утворив центр, а також начальник центру ЦНАП, можуть вносити суб’єктові надання адміністративних послуг пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг (у тому числі, для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).   
21. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб’єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив цент, а також начальника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.   
22. Орган, що утворив центр, створює та забезпечує роботу веб-сайту центру, де розміщується інформація, зазначена в пункту 16 цього регламенту. А також відомості про місце розташування центру, віддалених місць роботи адміністраторів, найближчі зупинки громадського транспорту, під’їзні шляхи. Місця паркування, інша корисна для суб’єктів звернення інформація.   
23. Інформація, яка розміщується в приміщені центру та на веб-сайті.   
24 Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

**Керування чергою в центрі**

25. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб’єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.   
26. 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 ЦНАП по телефону. Прийом суб’єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені адміністратором центру години.   
27. ЦНАП може здійснювати керування чергою в інший спосіб, гарантуючи дотримання принципу рівності суб’єктів звернення.

**Прийняття заяви та інших документів у центрі**

28. 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 на віддалених місцях, для роботи адміністраторів такого центру.

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.  
29. 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”.   
30. Суб’єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП (віддаленому місці для роботи адміністратора центру) 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.  
31. У разі коли вхідний пакет документів подається представником (законним представником) суб’єкта звернення, пред’являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження .  
32. Адміністратор ЦНАП 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. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб’єкта звернення.  
33.Адміністратор центру при потребі чи за бажанням суб’єкта звернення друкує опис вхідного пакета документів з програми електронного документообігу, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, подання суб’єктом звернення до неї.   
34. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням штампа відповідного адміністратора центру, а також відмітки про дату його складення, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи. У центрі здійснюється електронний документообіг, то другий примірник знаходиться в адміністратора - в електронній формі.   
35. Адміністратор 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 чи віддаленому місці для роботи адміністратора центру, спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в програмі документообігу.  
36. Адміністратор 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.  
37. 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.   
38 .Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб’єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб’єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.  
39.У випадку не усунення суб’єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.   
40.Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості здійснює її копіювання та/або сканування.

**Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

41. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього регламенту, адміністратор 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 з описом передачі документів адміністративного органу, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в описі із зазначенням дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.   
42. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом тижня, шляхом доставки працівником ЦНАП , надсилання від сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб (за домовленістю згідно договорів про співпрацю).   
43. Після отримання справи суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати , прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи (додаток 3) у паперовій та/або електронній формі.   
44.Суб’єкт надання адміністративної послуги ,за потреби отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій ,що належить до сфери їх управління. Таке утримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб’єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.   
45.Виконавець зобов’язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.   
46. Контроль за дотриманням суб’єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру відповідно до розподілу обов’язків за рішенням начальника відділу ЦНАП.  
47. Суб’єкт надання адміністративної послуги зобов’язаний:

- своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, а також 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 начальника відділу ЦНАП.

48.Опрацювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

**Передача вихідного пакета документів суб’єктові звернення**

49. 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 ЦНАП, віддаленого місця для роботи адміністратора ЦНАП, про що зазначається в описі передачі справи адміністратору.   
50. Адміністратор центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб’єктові звернення у спосіб, зазначений суб’єктом звернення, закриває справу шляхом сканування результату послуги у відповідному реєстрі.   
51. 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. У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі. Інформація про адміністративні послуги, надані територіальним підрозділом, 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.”; 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 зберігається в описі видачі документа (за потребою) та у програмі електронного документообігу.   
52. 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.   
53. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в електронній формі негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб’єктові звернення.  
54. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб’єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і начальник відділу ЦНАП .  
55. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб’єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у ЦНАП.   
Усі матеріали справи зберігаються у суб’єкта надання адміністративної послуги.

**Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП**

56. У ЦНАП здійснюється обов’язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб’єкту звернення.  
57.Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.   
58.Начальник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об’єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.   
59.Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.   
60. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги (адміністратори) несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Пікута І.А.