



СЕРГІЙВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
ГАДЯЦЬКОГО РАЙОНУ ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
(двадцять перша сесія сьомого скликання)

РІШЕННЯ

06.12. 2018

Про затвердження Регламенту відділу
«Центр надання адміністративних
послуг» виконавчого комітету
Сергіївської сільської ради

Керуючись статтею 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», частиною 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», з метою покращення якості надання адміністративних послуг, сільська рада ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Сергіївської сільської ради в редакції згідно з додатком.

2. Спеціалісту I категорії сектору економічного розвитку та інвестицій виконавчого комітету Сергіївської сільської ради Гринь І. І. з дотриманням вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації» не пізніше п'яти робочих днів з дня прийняття цього рішення оприлюднити його на офіційному Веб-сайті Сергіївської сільської ради в глобальній інформаційній мережі Інтернет - <http://sergiyvaska-rada.gov.ua/>.

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань прав людини, соціального захисту населення, законності, депутатської діяльності і етики.

Сільський голова

І. Г. Лідовий

Додаток
до рішення 21 сесії 7 скликання від 06.12.2018

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
виконавчого комітету Сергіївської сільської ради

I. Загальні положення

1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Сергіївської сільської ради (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності відділу «Центр надання адміністративних послуг» (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП, спеціалістів ЦНАП, державного реєстратора ЦНАП та суб'єктів надання адміністративних послуг під час надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року №5203-VI, Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року №2806-IV; вимогами до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється відповідно до принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) рівності перед законом;
- 3) відкритості та прозорості;
- 4) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) захищеності персональних даних;
- 7) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 8) неупередженості і справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників ЦНАП;
- 9) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

5. Графік роботи ЦНАП, його віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП затверджується сільською радою з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

6. ЦНАП розміщується в центральній частині села Сергіївка у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями та зручними сходами.

У приміщенні ЦНАП облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного та велосипедного транспорту суб'єктів звернення.

7. Приміщення ЦНАП побудовано по принципу «єдиного вікна» (відкрита частина приміщення).

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

ЦНАП облаштований столами, стільцями, комп'ютером для роботи відвідувачів, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Приміщення ЦНАП (відкрита частина) включає 3 зони відвідування:

зона прийому та інформування;

зона очікування;

зона обслуговування.

ЦНАП розміщується на першому поверсі.

8. Зона прийому та інформування облаштовується у приміщенні ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування, ознайомлення суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

У зоні прийому та інформування, а також при вході в приміщення в ЦНАП розміщуються інформаційні стенди для одержання інформації про порядок надання адміністративних послуг.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг зона прийому та інформування облаштована відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщена на видному та доступному місці.

9. Зону очікування облаштовано столом для оформлення документів та стільцями і кріслами, площа якої визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАП протягом дня.

10. Зона обслуговування утворена за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням посади спеціаліста ЦНАП.

11. При вході у приміщення, де розміщений ЦНАП, а також у ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація про:

1) найменування ЦНАП, його місцезнаходження та місцезнаходження його віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи ЦНАП, його віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП (приймні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) супутні послуги, які надаються в приміщенні ЦНАП;

8) прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

9) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

10) положення про ЦНАП;

11) регламент ЦНАП.

12. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, його віддалені місця для роботи адміністраторів ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами праввідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

14. На основі узгоджених рішень, меморандумів із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

15. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг, що надаються Сергіївською сільською радою та її виконавчими органами, затверджуються виконавчим комітетом сільської ради.

16. Пропозиції щодо внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг.

17. ЦНАП може вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

IV. Робота ЦНАП з інформування суб'єктів надання адміністративних послуг

17. Працівники ЦНАП (зона прийому та інформування) надають допомогу суб'єктам звернення, консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП.

18. Працівники ЦНАП (зона прийому та інформування) також:

інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАП;

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

надають іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх працівником ЦНАП.

19. Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та копіювання.

20. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується інформування способами, які є зручними для них.

21. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб, аналогічний до способу звернення.

22. Сільська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 11 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП (його віддалених місць для роботи адміністраторів ЦНАП), інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

V. Керування чергою у ЦНАП

23. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

24. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника ЦНАП (зона прийому та інформування).

25. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП, за телефоном та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП (у разі створення такої можливості). Прийом суб'єктів звернення, які

zareestruvalisia shlyahom poperednyoho zapysu, zdysnuetsia u viznacheni kerivnikom CNAП години.

26. CNAП може zdysnuvati keruvannya chergoю v inshii sposib, garantuючи dotrimannya principu rivnosti sub'ektiv zverнення.

VI. Priinyattia zayavi ta inshih dokumentiv u CNAП

27. Priinyattia vid sub'ekta zverнення zayavi ta inshih dokumentiv, neobkhidnih dlia nadannya administrativnoi poslugy (dali - vkhidnyi paket dokumentiv), ta poverнення dokumentiv z rezul'tatom nadannya administrativnoi poslugy (dali - vikhidnyi paket dokumentiv) zdysnuetsia виключно в CNAП або його віддалених місцях для роботи адміністраторів CNAП.

Priinyattia zayav dlia otrимання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб - підприємців, zdysnuetsia незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Zayavi vid yuridichnih осіб priймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

28. Priinyattia vid sub'ektiv gospodaruvannya zayavi pro vydachu dokumentiv dozvil'nogo charakteru ta dokumentiv, sho dodayutsia do neї, deklaracії відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, vydacha (pereoformлення, vydacha dublikativ, anuluvannya) dokumentiv dozvil'nogo charakteru, yakі оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та zareestrovanih deklaracій zdysnuються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

29. Sub'ekt zverнення має право podati vkhidnyi paket dokumentiv u CNAП (його віддаленому місці для роботи адміністратора CNAП) особисто, через представника (законного представника), nadislati його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

Zayava dlia otrимання 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.

30. Yakщо vkhidnyi paket dokumentiv подається уповноваженим представником sub'ekta zverнення, до нього dodayutsia документи, yakі підтверджують особу представника та засвідчують його / її повноваження.

31. Administratör CNAП перевіряє відповідність поданого пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу sub'ektу zverнення у заповненні бланку зayavi. У випадку, якщо sub'ekt zverнення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку зayavi, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Vsi виправлення під час priinyattia vkhidnogo paketa dokumentiv підтверджуються підписом sub'ekta zverнення.

32. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

33. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

34. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

35. Адміністратор ЦНАП 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 ЦНАП, його віддаленому місці для роботи адміністратора ЦНАП), 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.

36. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету 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 ЦНАП 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. При реєстрації вхідного пакета з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакета документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

40. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів, рішення щодо надання адміністративної послуги приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

41. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

42. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

43. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту, адміністратор ЦНАП 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.

44. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП (його віддаленого місця для роботи адміністратора ЦНАП) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

45. 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.

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

47. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється суб'єктом надання адміністративної послуги, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

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

своєчасно інформувати ЦНАП 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) працівника ЦНАП про хід розгляду справи.

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

49. Суб'єкт надання адміністративної послуги для надання адміністративної послуги отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні органів влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій самостійно без участі суб'єкта звернення у порядку, визначеному законом.

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

своєчасно інформувати ЦНАП 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) працівника ЦНАП про хід розгляду справи.

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

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

51. 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 (його віддаленого місця для роботи адміністратора ЦНАП), про що зазначається в листі про проходження справи.

51. Адміністратор ЦНАП 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.

53. 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 і зберігається в матеріалах справи.

54. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у

ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

55. 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.

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

57. У ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (копія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та опис вхідного пакету документів.

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

Секретар сільської ради

Н.В. Ілляшенко