

Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням двадцять восьмої сесії
восьмого скликання
Пришибської сільської ради
від 21 грудня 2022 року
_____ Валентина ГОРОДЯНКО

РЕГЛАМЕНТ
ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ПРИШИБСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ

с. Пришиб,
2022 рік

РЕГЛАМЕНТ

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ПРИШИБСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ

1. Загальна частина

- 1.1 Цей регламент визначає порядок організації роботи ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ПРИШИБСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ (далі-Центр).
- 1.2 У цьому регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”.
- 1.3 Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:
 верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
 стабільності;
 рівності перед законом;
 відкритості та прозорості;
 оперативності та своєчасності;
 доступності інформації про надання адміністративних послуг;
 захищеності персональних даних;
 раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
 неупередженості та справедливості;
 доступності та зручності для суб’єктів звернення.
- 1.4 Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, Положенням та цим Регламентом.

1. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

- 2.1 На вході до приміщення (будівлі) розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.
- 2.2 Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.
 У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб’єктів звернення. Суб’єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає:

- зону прийому;
- зону інформування;
- зону очікування;
- зону обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, здійснення попереднього запису суб’єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікацій (телефону,

електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини приміщення суб'єктами звернення забороняється.

2.3 Зона прийому облаштовується при вході до приміщення Центру. У ній здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

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

Зона 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.

2.5 Зона очікування розміщується в просторому приміщенні, облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

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

2.6 Зона обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені по батькові та посади адміністратора.

Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів.

2.7 На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про: найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти; графік роботи відділу (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;

прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

Положення про Центр;

Регламент Центру.

- 2.8 Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги у переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень, та/або за сферами правовідносин (законодавства), та/або за суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 2.9 Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.
- 2.10 Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної у цьому розділі Регламенту.
- 2.11 На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

2. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

- 3.1 Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.
- 2.1. Виконавчий комітет Пришибської сільської ради, начальник 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).
- 2.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги, суб'єкт надання адміністративної послуги своєчасно інформує про це начальника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3. Керування чергою в відділі

- 3.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення — для керування чергою.
- 3.2. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до

диспетчера Центру та/або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті центру (у разі наявності електронної реєстрації). Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогу попереднього запису, здійснюється у визначені години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній час анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

- 3.3. Центр може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

4. Прийняття заяви та інших документів Центром

- 4.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі — вхідний пакет документів), та повернення документів результату надання адміністративної послуги, (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно Центром.

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.

- 4.2. 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, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюється відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності»
- 4.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у відділ 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.

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

його повноваження.

- 4.5. Адміністратор 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 поминки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.
- 4.6. Адміністратор складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.
- 4.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення у відділі електронного документообігу - в електронній формі.
- 4.8. 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, 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. 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 не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку, або поштовим відправленням.
- 4.11. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі. Лист про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.
- 4.12. Якщо під час прийняття вхідного пакета документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох

документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною картою 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.

- 4.13. 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 усунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки телефоном.
- 4.14. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації.
- 4.15. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакета документів, рішення у справі приймається суб'єктом надання адміністративної послуги на основі наявних документів відповідно до закону.
- 4.16. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

- 5.1. Після вчинення дій, передбачених пунктом 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, 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.
- 5.2. Передача справ у паперовій формі від Центру 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 центру, надсилання від сканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.
- 5.3. 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 суб'єктам надання адміністративної послуги. Зведення матеріалів справи здійснюється суб'єктом надання адміністративної послуги, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

- 5.4. 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.
- 5.5. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника центру.
- 5.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:
 - 5.6.1. своєчасно інформувати центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;
 - 5.6.2. надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора про хід розгляду справи.
- 5.7. У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор невідкладно інформує про це начальника відділу.

6. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

- 6.1. 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 відділу, про що зазначається в листі про проходження справи.
- 6.2. Адміністратор 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.
- 6.3. 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.

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

- 6.4. 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 у відділі, а потім передається для архівного зберігання.
- 6.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор 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.
- 6.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.
- 6.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (від скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи зберігається у Центрі. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

7. Оскарження результатів надання адміністративних послуг

- 7.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через Центр результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує)
- 7.2. Скарга, яка подається до Центру, підлягає реєстрації у порядку, встановленому розділом 6 цього Регламенту. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарги разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.
- 7.3. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення до Центру для доведення до відома скаржника.
- 7.4. У випадку, якщо суб'єкт звернення подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через Центр,

безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до Центру протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати Центр про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

8. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів

- 8.1. У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та/або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.
- 8.2. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.
- 8.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників Центру є начальник. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Центру є посадова особа, яка призначає начальника Центру на посаду.
- 8.4. Начальник Центру розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, начальник відділу має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

Адміністратор

Яна ГУСАК