РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг» Корнинської сільської ради

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Корнинської сільської ради (далі - ЦНАП), порядок дій державних реєстраторів, адміністраторів та інших працівників ЦНАП, їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У Регламенті відділу «Центр надання адміністративних послуг» Корнинської сільської ради терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

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

- верховенства права;
- 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, рішеннями Корнинської сільської ради, виконавчого комітету, розпорядженнями сільського голови, Положенням про ЦНАП, цим Регламентом та іншими нормативно-правовими актами.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. ЦНАП розміщується в центральній частині населеного пункту за адресою: Рівненської обл., Рівненського р., с. Корнин, вул. Центральна, 41 Б у зручному для суб'єктів звернення місці, неподалік від зупинки громадського транспорту, з належною пішохідною доступністю.

2.2. На вході до приміщення ЦНАП розміщуються вивіска з позначенням «Центр надання адміністративних послуг» або «Центр Дії» і табличка з інформацією про його місцезнаходження, графіком роботи тощо. Облаштування центру позначенням «Центр Дії», навігаційними табличками (табличками, які використовуються для орієнтування у центрі), піктограмами здійснюється за зразками, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588.

2.3. Вхід до ЦНАП облаштований сходами, пандусом з поручнями для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

2.4. У приміщенні ЦНАП облаштовано санітарну кімнату з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

2.5. На прилеглій до ЦНАП території облаштоване місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, зокрема, відповідно позначені місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, а також - місця для велосипедів.

2.6. Для зручності відвідувачів, які приходять на прийом разом з дітьми, облаштовано дитячий куточок та встановлено пеленальний столик.

2.7. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі зі створеними належними умовами для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, зберігання документів, справ, журналів реєстрації; у ній також розміщено архів, серверну та бухгалтерію.

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, постери (плакати) та/або інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг, а також інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді, інформацію щодо здійснення консультування підприємців, інформацію щодо здійснення прийому суб'єктів звернення з надання безоплатної правової допомоги (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАП), а також інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування центру, облаштовуються відповідними засобами, зокрема скринькою, та/або в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні на першому поверсі, облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами, тощо.

2.10. У приміщеннях центру створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору (зокрема, розміщуються банкомати, платіжні термінали (у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування).

2.11. Сектор обслуговування утворюється 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 повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру. Визначається окреме місце для проведення консультацій з підтримки підприємництва.

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

2.13. На інформаційних стендах або інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

– найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

– графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні), який затверджується рішенням Корнинської сільської ради, з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги»;

– перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП 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 ЦНАП;

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

– користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

– Положення про ЦНАП;

– Регламент ЦНАП;

– графік прийому суб’єктів звернення посадовими особами Корнинської сільської ради, сільським головою (у разі проведення такого прийому в приміщеннях ЦНАП);

– графік надання консультацій, прийому суб’єктів звернень суб’єктами, які забезпечують консультування та прийом у приміщеннях ЦНАП;

– інформацію щодо можливостей отримання послуг он-лайн в електронному вигляді;

– інформацію щодо електронного урядування та електронної демократії, розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян, цифрових інновацій та технологій.

2.14. Перелік адміністративних послуг, які надаються через 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 правовідносин (законодавства), та/або суб’єктами надання адміністративних послуг.

2.15. Через ЦНАП надаються адміністративні послуги згідно з переліком, визначеним відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.05.2014 № 523-р «Деякі питання надання адміністративних послуг через центри надання адміністративних послуг» та затвердженим рішенням Корнинської сільської ради.

2.16. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб’єктів звернення або на веб-сайті ЦНАП.

2.17. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів.

2.18. Для забезпечення надання адміністративних послуг суб’єктам звернення, які є глухими, німими або глухонімими, використовується планшет, також до роботи центру може залучатися перекладач жестової мови.

2.19. У разі надання адміністративних послуг через ЦНАП консультації з питань надання таких послуг проводяться (у тому числі представниками суб’єктів надання адміністративних послуг) виключно у ЦНАП. На основі узгоджених рішень із суб’єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб’єктів надання адміністративних послуг.

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Основна інформація щодо надання адміністративних послуг для суб’єкта звернення описується у відповідних інформаційних картках, які розміщуються на офіційному веб-сайті ЦНАП, а порядок організації надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

Суб'єкт надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу, яку він надає відповідно до закону, затверджує інформаційну і технологічну картки, а в разі, якщо суб'єктом надання є посадова особа, ці картки затверджує орган, якому вона підпорядковується. В частині адміністративних послуг органів місцевого самоврядування інформаційні та технологічні картки затверджуються виконавчим комітетом сільської ради.

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їхніми посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

3.2. Керівник ЦНАП може 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) згідно з чинним законодавством України.

3.3. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Корнинську сільську раду, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

4. Керування чергою в ЦНАП

4.1. 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.

4.2. Суб'єкт звернення для прийому реєструється адміністратором ЦНАП.

4.3. Керування чергою визначається керівником з урахуванням потреб суб'єктів звернень та можливостей ЦНАП.

4.4. У ЦНАП 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 з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години.

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

5. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

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 ЦНАП.

За рішенням Корнинської сільської ради окремі завдання адміністратора, пов’язані з отриманням вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг, може виконувати староста, а також у випадках, передбачених законодавством, інша уповноважена посадова особа виконавчого органу чи структурного підрозділу сільської ради.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення адміністратор ЦНАП складає заяву в електронній формі, друкує її та надає суб’єкту звернення для перевірки та підписання.

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

У випадках, визначених законодавством України (у сферах державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень) прийом заяв та документів може здійснюватися державними реєстраторами, на яких покладено повноваження адміністраторів.

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 ЦНАП 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 веб-портал електронних 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 після прийому документів реєструє звернення, 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, спосіб передачі суб’єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв’язку, у тому числі кур’єром за додаткову плату, 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 ЦНАП може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо в ЦНАП.

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 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.

5.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор ЦНАП 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 ЦНАП 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 24-35 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, та у разі потреби оформляється акт приймання-передачі.

6.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному керівником ЦНАП, але 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.

Передача справ до суб'єкта надання адміністративної послуги може здійснюватися шляхом надсилання електронних копій оригіналів паперових документів (фотокопій) з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, зокрема через систему електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, передача справ у паперовій формі у такому разі не здійснюється, крім випадків, передбачених законодавством.

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 або акта приймання-передачі (в разі його формування).

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

6.5. 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) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

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

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 ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

7.2. 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.

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 отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається та зберігається у відповідних журналах, реєстрах та програмних засобах, які використовується у ЦНАП для надання адміністративної послуги.

7.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в ЦНАП 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 ЦНАП, а потім передається суб'єкту надання адміністративних послуг для архівного зберігання.

7.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП 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 ЦНАП.

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) зберігається в приміщенні ЦНАП.

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

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

7.8. Суб'єкт звернення може відкликати свою заяву про надання адміністративної послуги до моменту прийняття рішення у справі, крім випадків, визначених законодавством.

Адміністратор ЦНАП невідкладно у день надходження заяви здійснює її реєстрацію, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу та дати отримання заяви про відкликання, та невідкладно, але

не пізніше наступного робочого дня, передає суб’єкту надання адміністративної послуги, якому передано вхідний пакет документів щодо даної справи.

Суб’єкт надання адміністративної послуги невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання заяви про відкликання, повертає оригінали документів, подані для надання адміністративної послуги, до ЦНАП, про що зазначається в листі про проходження справи та в акті приймання-передачі (у разі його оформлення).

Адміністратор ЦНАП невідкладно, у день надходження оригіналів документів від суб’єкта надання адміністративної послуги повідомляє про це суб’єкту звернення.