Додаток

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням____ сесії ____скликання
Дубов'язівської селищної ради від «
_____ » _____2019 року

РЕГЛАМЕНТ
роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Дубов'язівської селищної ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Регламент (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи відділу Центр надання адміністративних послуг виконавчого комітету Дубов'язівської селищної ради встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП, спеціалістів ЦНАП, державних реєстраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг під час надання адміністративних послуг.

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

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

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

1.4. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України № 588 від 01.08.2013 року «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», розпорядженням Кабінету Міністрів України № 523-р від 16.05.2014 року «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центр надання адміністративних послуг», іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

1.5. Дотримання вимог Регламенту відділу ЦНАП є обов'язковим до виконання усіма працівниками виконавчих органів Дубов'язівської селищної ради, представниками місцевих/регіональних дозвільних органів, органів виконавчої влади, які здійснюють прийом у Центрі.

РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ЦНАП

2.1. Відділ ЦНАП розміщюється в центральній частині с.Сім'янівка. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням відділу ЦНАП та графіком його роботи.

Вхід до відділу ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до відділу ЦНАП території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

Графік роботи відділу ЦНАП затверджується рішенням селищної ради.

Графік роботи центру:

Понеділок з 8.00 - 16.00

Вівторок з 8.00 - 16.00

Середа з 8.00 - 16.00

Четвер з 8.00 - 16.00

П'ятниця з 8.00 -20.00

Без перерви на обід

Вихідні дні: субота, неділя

2.2. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та режим роботи ЦНАП;
- перелік адміністративних послуг, які надаються ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса веб-сайту ЦНАП, електронна пошта ЦНАП;
- Положення про ЦНАП та Регламент ЦНАП;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

2.3. Перелічені документи розміщуються на стендах у зручному та доступному для замовників чи відвідувачів місці у зоні очікування.

2.4. ЦНАП підтримує роботу веб-сайту (або окремої веб-сторінки на сайті Дубов'язівської селищної ради, де розміщується інформація, зазначена у п. 2.2 Регламенту, а також інформація про місце розташування ЦНАП шляхом постійного оновлення розміщеної інформації.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Керівник відділу ЦНАП (начальник відділу) 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).

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівника відділу ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються Дубов'язівською селищною радою та її виконавчими органами затверджуються виконавчим комітетом Дубов'язівської селищною радою.

РОЗДІЛ 4. ПЕРШИЙ КОНТАКТ ЦНАП З СУБ'ЄКТОМ ЗВЕРНЕННЯ

3.1.Загальне консультування суб'єктів звернень забезпечують адміністратори.

3.2. Адміністратор за необхідності:

- надає повну інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг;
- надає загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги;
- надає іншу допомогу, яка пов'язана із одержанням адміністративних послуг.

РОЗДІЛ 5. КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ В ЦНАП

5.1. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором відділу реєструється за допомогою термінала в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

5.2. У відділі ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до відділу ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником відділу ЦНАП години.

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

РОЗДІЛ 6. ПРИЙНЯТТЯ ЗАЯВИ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ У ЦНАП

6.1. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі - вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (далі - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у відділі ЦНАП.

6.2. 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 здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

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

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

6.5. Адміністратор відділу 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.

6.6. 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.

6.7. Адміністратор відділу ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) 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 у відділі ЦНАП електронного документообігу - в електронній формі. (Додаток 1 до Регламенту).

6.9. Адміністратор відділу 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 спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто,

засобами поштового або телекомунікаційного зв’язку), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. Адміністратор відділу ЦНАП здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). (Додаток 2 до Регламенту). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів

6.11. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв’язку і він не містить інформації про прийнятний для суб’єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор відділу 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.

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу 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 (Додаток 3 до Регламенту).

РОЗДІЛ 7. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор відділу ЦНАП зобов’язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб’єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб’єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від відділу ЦНАП до суб’єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником відділу ЦНАП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку або в інший спосіб.

7.3. 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

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу ЦНАП.

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

1) своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора відділу ЦНАП про хід розгляду справи.

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

РОЗДІЛ 8. ПЕРЕДАЧА ВИХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ СУБ'ЄКТОВІ ЗВЕРНЕННЯ

8.1. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

8.2. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його / її представнику) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб: засобами поштового зв'язку - рекомендованим листом із повідомленням про вручення; або за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

8.3. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

8.4. Контроль за проходженням адміністративної справи та дотриманням строків її вирішення покладається на начальника відділу та адміністраторів ЦНАП.

8.5. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у ЦНАП у паперовій та/або електронній формі.

8.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень - адміністратори і керівник ЦНАП.

8.7. У ЦНАП зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, який прийняв рішення про утворення ЦНАП. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

8.8. У разі усунення замовником причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, замовник має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

8.9. При повторному розгляді документів не допускається відмова у наданні адміністративної послуги з причин, раніше не зазначених у письмовому повідомленні замовнику (за винятком не усунення чи усунення не в повній мірі замовником причин, що стали підставою для попередньої відмови).

9. ПРОЦЕДУРИ ОСКАРЖЕННЯ

9.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність персоналу ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

9.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів, працівників ЦНАП є начальник ЦНАП або особа яка його заміщає. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника ЦНАП є селищний голова у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

9.3. Керівник ЦНАП 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, керівник ЦНАП має право подовжити 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.

9.4. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність працівників ЦНАП.

9.5. Адміністративні акти, отримані через ЦНАП, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

Селищний голова

Додаток 1
до Регламенту роботи відділу
Центр надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Дубов'язівської селищної ради

ОПИС вхідного пакету документів

Реєстраційний №

від

(Назва або ПІП заявника)

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів, що були надані заявником

Спосіб повідомлення про результат отримання послуги _____
Спосіб передачі вихідного пакету документів_____

Підписанням цього Опису, я_____
надаю згоду на обробку використання та зберігання моїх персональних даних, у межах необхідних для надання адміністративної послуги. Мені відомо про мої права визначені Законом України "Про захист персональних даних".

« _ »_____ 2 01 р.

Заявник _____ Керівник Центру надання
(ПІП) адміністративних послуг,
_____ адміністратор ЦНАП _____
(підпис) (ПІП)

(підпис)

Додаток 2
до Регламенту роботи відділу
Центр надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Дубов'язівської селищної ради

Журнал обліку/реєстрації заяв та документів
необхідних для отримання адміністративної послуги

Реєстраційний номер	Дата прийняття пакету документів	Назва послуги	Суб'єкт надання	Суб'єкт звернення (ПІП або назва для юрид. особи)	ПІП адміністратора	Відмітка про результат (дата отримання і підпис)	Примітка

Додаток 3
до Регламенту роботи відділу
Центр надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Дубов'язівської селищної ради

«__ »_____ 201 р. видано

№

ЛИСТ-ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ № __

Назва (П.І.Б.) заявника_____

Суб'єкт надання адміністративної послуги

Назва адміністративної послуги

Документи:

Передав (посада, ПІБ, підпис):_

Прийняв (посада, ПІБ, підпис):

Дата:_____

Документи: _____

Передав (посада, ПІБ, підпис):

Прийняв (посада, ПІБ, підпис):

Дата: