

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Гостомельської селищної ради

№ 382-22-VII

від 27 квітня 2017 р.

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг

I. Загальні положення

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Гостомельської селищної ради (далі – Центр), зокрема, порядок дій начальника-адміністратора Центру, спеціалістів та суб'єктів надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням посадових інструкцій суб'єктів надання адміністративних послуг, які надають адміністративні послуги на території селища Гостомель, організації документообігу та порядку здійснення моніторингу за належністю надання адміністративних послуг за принципом організаційної єдності.

3. Затвердження та внесення змін до Регламенту здійснюється радою, яка утворила Центр.

4. Центр та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією України та законами України зокрема: Законом України «Про адміністративні послуги», Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги»; іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

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

6. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:

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

11) «орієнтації на замовника» – формування ефективної системи взаємодії координаторів Центру із замовниками та забезпечення функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення мешканців;

12) «найменшої дії» – максимальне спрощення організації та технології надання адміністративних послуг (мінімально можливі втрати трудових, матеріальних, часових ресурсів);

13) «делегування повноважень» – забезпечення гнучкості в наданні адміністративних послуг з урахуванням специфічних особливостей і потреб замовників;

14) «зворотного зв'язку» - можливість отримання замовником інформації через мережу Інтернет про стан виконання адміністративної послуги.

II. Розміщення інформації

7. У приміщенні Центру на інформаційних стендах розміщується інформація, затверджена радою, що утворила центр, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги», про:

1) графік роботи Центру (дні роботи та прийомні години);

2) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;

3) інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через Центр;

4) бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

5) адресу, поштовий індекс Центру;

6) номери довідкових телефонів Центру;

7) адресу веб-сайту Центру, факс, електронну пошту Центру;

8) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

9) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;

10) порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через Центр, а також рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;

11) прізвище, ім'я, по батькові начальника Центру, номер його телефону, адресу електронної пошти;

12) строків надання адміністративних послуг;

13) Положення про Центр;

14) Регламент Центру та ін.

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, або за сферами правовідносин (законодавства), або за суб'єктами надання адміністративних послуг.

9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі в зоні очікування або видаються працівниками Центру суб'єкту звернення.

10. На сайті Гостомельської селищної ради розміщується інформація про роботу Центру та інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

11. Інформація, яка розміщується у приміщенні Центру та на інформаційних ресурсах Центру, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті Центру або відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та

копіювання. Начальник Центру визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах Центру.

12. 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, надрукованих шрифтом Брайля, за можливості здійснюється розміщення інформаційних терміналів з голосовою та відеоінформацією, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

14. Інформаційні та 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.

Інформаційна картка призначена для інформування одержувачів адміністративної послуги щодо порядку її отримання. Одержувач адміністративної послуги може ознайомитися з інформаційною картою в електронному вигляді та отримати її в інформаційно-консультаційному вікні ЦНАП.

Технологічна картка є внутрішнім документом ЦНАП, в якому відображено алгоритм дій працівників виконавчих органів селищної ради, залучених органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій, що надають адміністративні послуги.

Технологічна та інформаційна картки формуються за єдиною структурною схемою, що містить основні розділи:

- вичерпний перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги;
- вимоги до документів, що надаються одержувачами адміністративної послуги;
- послідовність дій одержувача адміністративної послуги та виконавчого органу, що надає адміністративну послугу;
- інформацію про строки надання адміністративної послуги;
- перелік юридичних фактів, що є підставою для початку дій;
- інформацію про платність/безоплатність адміністративної послуги, в тому числі із зазначенням розміру плати та реквізитів для платежу (в разі платності);
- перелік нормативно-правових документів, що регулюють надання адміністративної послуги;
- підстави для відмови в наданні адміністративної послуги;
- результат дії, форма надання адміністративної послуги та порядок передачі результату;
- порядок оскарження дій (бездіяльності) і прийнятих рішень, що здійснені при наданні адміністративної послуги.

15. Голова селищної ради погоджує Інформаційні та технологічні картки затвердженні суб'єктами надання адміністративних послуг.

16.Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з начальником Центру.

17.Начальник Центру інформує суб'єкта надання адміністративної послуги щодо необхідності внесення змін до затверджених технологічних карток.

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

IV.Керування чергою у Центрі

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

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

V.Прийняття заяви та інших документів у Центрі

22.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 також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у Центрі.

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

24.Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

25.Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення допустив неточності або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

26.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.

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

28.Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету 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, в разі застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

29.Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку, що передбачені законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій формі, в разі застосування в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

30.Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у паперовій формі, в разі застосування в Центрі електронного документообігу – в електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

31.Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

32.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) 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.

33.При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у разі 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 пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

34.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. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

35.У разі не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

36.Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій формі, в разі застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання.

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

VI. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

38. Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій формі.

39. Передача справ у паперовій формі від Центру виконавцям здійснюється у порядку, визначеному начальником Центру за погодженням з селищним головою але не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги або в інший спосіб.

40. 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 формі, одночасно передаються або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

41. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій формі.

42. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання 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.

43. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

44. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника Центру.

45. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати начальника Центру про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це начальника Центру.

46. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через Центр.

VII. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

47. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до Центру, про що зазначається у листі-проходженні справи.

48. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій формі, в разі застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

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

50. Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто (в тому числі його 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.

51. У разі коли суб'єкт звернення не зазначив зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у Центрі 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 Центрі, а потім передається на архівне зберігання.

52. У разі, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі в паперовій формі, негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

53. Факт отримання пакету документів - 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 Центрі на паперових носіях.

54.Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – працівники і начальник Центру.

55.У Центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу (справу) у паперовій (ксерокопія), в разі застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі: заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені начальником за погодженням з селищним головою. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

VIII.Оскарження результатів надання адміністративних послуг

56.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).

57.Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

58.Скарга, яка подається до Центру, підлягає реєстрації у порядку, встановленому розділом V цього Регламенту. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

59.Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у Центрі для доведення до відома скаржника.

60.У разі, 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 начальника Центру про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

IX.Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників Центру

61.У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

62.Будь-яка особа має право подати скаргу на дії або бездіяльність адміністраторів (працівників) Центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

63.Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів та інших працівників Центру є начальник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність начальника Центру є селищний голова.

64.Начальник Центру розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з моменту її реєстрації. У разі, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, начальник Центру 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.

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

Х. Графік роботи Центру надання адміністративних послуг

66. Начальник та всі працівники Центру працюють за графіком, який складається відповідно до вимог чинного законодавства але не менше 5 днів на тиждень та 7 годин на день.