



КОПІЯ

**СТАРОВИЖІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
КОВЕЛЬСЬКОГО РАЙОНУ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
восьме скликання**

Р І Ш Е Н Н Я

25 травня 2021 р. №10/21
смт Стара Вижівка

Про затвердження Регламенту Центру
надання адміністративних послуг
Старовижівської селищної ради

Відповідно до статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», пункту 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг» (зі змінами), враховуючи рішення постійної галузевої комісії селищної ради з питань освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту населення, прав людини, законності, депутатської діяльності, етики, регламенту, регуляторної політики (протокол від 21.05.2021р. №8/9),

Старовижівська селищна рада **в и р і ш и л а :**

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради (додається).
2. Організацію виконання рішення покласти на начальника Центру надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради Катерину Мазурову
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну галузеву комісію селищної ради з питань освіти, культури, охорони здоров'я, соціального захисту населення, прав людини, законності, депутатської діяльності, етики, регламенту, регуляторної політики.

Селищний голова

(signature)

Василь КАМІНСЬКИЙ

Мазурова

ЗГІДНО З
ОРИГІНАЛОМ

секретар ради



(signature)



ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення селищної ради
від 21.05.2021р. №8/9

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради

Загальні положення

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів та реєстраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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.

4. ЦНАП 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 про Центр надання адміністративних послуг Старовижівської селищної ради та цим Регламентом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

5. ЦНАП розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до приміщень (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням та графіком роботи.

Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами та/або іншими технічними засобами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

6. Приміщення ЦНАП 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 ЦНАП.

Закрита частина призначена для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву) та включає інші приміщення, вхід до яких суб'єктам звернення забороняється.

7. Відкрита частина, яка призначена для прийому, консультування, інформування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП, а також очікування розміщується в просторому приміщенні. Вона облаштовується в достатній кількості столами, стільцями, кріслами тощо, обладнується автоматизованою системою керування чергою.

Зазначена відкрита частина облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг, заповнення суб'єктами звернення необхідних документів. У ній знаходяться інформаційні стенди, а також у разі можливості інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Для висловлювання суб'єктами звернень, зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг операційна зала може облаштовуватися відповідною скринькою та/або книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

8. Операційна зала утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно ідентифікуватися за номером. Також робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові адміністратора ЦНАП та/або зазначена інформація розміщується на бейджі адміністратора.

9. Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

10. На інформаційних стендах та 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);
- 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 приміщеннях ЦНАП;
прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

Положення про ЦНАП;

Регламент роботи ЦНАП.

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у відкритій частині на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення або в інший доступний спосіб.

13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля, а у разі відсутності таких засобів шляхом надання допомоги адміністратором ЦНАП. За можливістю на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

15. На підставі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у ЦНАП можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

16. Старовижівська селищна рада, а також начальник ЦНАП можуть вносити суб'єкту 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).

17. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, Старовижівську селищну раду, а також начальника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Інформаційне забезпечення роботи ЦНАП

18. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦНАП та

порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП здійснюється адміністратором ЦНАП, який також:

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

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

надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

19. Старовижівська селищна рада, створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАПу або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 10 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, інша корисна для суб'єктів звернення інформація щодо роботи ЦНАП.

20. Інформація, яка розміщується в приміщеннях ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

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

Керування чергою в ЦНАП

22. 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.

23. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором ЦНАП реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

24. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися у приміщення ЦНАП через інформаційні термінали та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП та/або за допомогою телефонного зв'язку. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. Прийом суб'єктів звернення позачергового здійснюється відповідно до Закону України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні".

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

Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

26. 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.

27. 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 дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

28. 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 в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

29. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження.

30. Адміністратор 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.

31. При поданні вхідного пакета документів суб'єкт звернення повинен надати дозвіл на обробку, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

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

33. Суб'єкту звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора ЦНАП, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в ЦНАП електронного документообігу може зберігатися в електронній формі.

34. 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 спосіб передачі суб'єкту 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.

35. Адміністратор ЦНАП 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.

36. Якщо 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'єкту звернення повідомлення про прийняття вхідного пакета документів засобами телекомунікаційного зв'язку.

37. 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.

38. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП вносить до супровідного листа справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Супровідний лист справи може містити відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

39. Після вчинення дій, передбачених пунктами 26-38 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'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідному листі справи/або акті прийому-передачі справи із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого його надіслано (передано).

40. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не пізніше наступного робочого дня в приміщеннях ЦНАП.

41. 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 та/або до документів щодо надання адміністративних послуг та /або на супровідному листі справи.

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

43. 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;

здійснювати електронний документообіг із ЦНАП;

вести облік консультацій суб'єктів звернення шляхом занесення відповідної інформації до електронного реєстру.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП має право інформувати про це начальника ЦНАП та Старовижівську селищну раду.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги протягом строку, визначеного для конкретної адміністративної послуги, забезпечує вирішення справи по суті (розгляд, прийняття рішення, підготовку та оформлення відповідного документа, відмови, виконання інших заходів), формує вихідний пакет документів та надає до ЦНАП у паперовій формі та за допомогою електронної програми документообігу.

Передача вихідних пакетів документів від суб'єктів надання адміністративних послуг до ЦНАП здійснюється не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, але не пізніше одного робочого дня до закінчення граничного строку надання адміністративної послуги. Передача вихідних пакетів документів у паперовій формі здійснюється за актом прийому-передачі результатів надання адміністративних послуг (та/або супровідним листом справи), в якому зазначається дата, прізвище, ім'я, по батькові відповідальних посадових осіб, які здійснюють зазначений прийом-передачу документів.

45. Адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакета документів у паперовому вигляді повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

46. Вихідний пакет документів передається суб'єкту 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.

47. 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'єкту 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 для архівного зберігання.

48. Якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор ЦНАП реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі реєстрації (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єкту звернення.

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

50. Адміністратор здійснює формування та збереження своїх адміністративних справ в паперовій та/або електронній формі.

Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається в ЦНАП, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги, другий примірник опису вхідного пакета документів, документ, що підтверджує повноваження представника суб'єкта звернення, документ, що підтверджує плату за надання адміністративної послуги. У справі можуть зберігатися інші документи, що стосуються до зазначеної справи.

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