



**ВЕЛИКОДИМЕРСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
БРОВАРСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Р І Ш Е Н Н Я

**Про затвердження Регламенту роботи
центру надання адміністративних
послуг виконавчого комітету
Великодимерської селищної ради**

Керуючись ст. 25 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Закону України «Про дозвільну систему в сфері господарської діяльності», Постанови Кабінету Міністрів України від 01.08.2013 № 588 «Про затвердження Примірною Регламенту центру надання адміністративних послуг», рішення Великодимерської селищної ради від 13.03.2018 № 107 «Про початок роботи по створенню Центру надання адміністративних послуг», із метою підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування під час надання адміністративних послуг, враховуючи рекомендації постійної комісії з питань планування, фінансів, бюджету, соціально-економічного розвитку, промисловості, підприємництва, інвестицій та зовнішньоекономічних зв'язків та постійної комісії з питань регламенту, депутатської етики, законності, протидії та запобігання корупції, селищна рада

В И Р І Ш И Л А :

1. Затвердити Регламент роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Великодимерської селищної ради, згідно з додатком.
2. Виконавчому комітету селищної ради, на який покладено повноваження щодо розробки регуляторних актів:
 - 2.1. Відповідно до вимог Закону України "Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності" та Методики відстеження результативності регуляторного акта, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2004 р. № 308, здійснювати відстеження результативності цього рішення, за результатами якого надавати селищному голові для підпису відповідні звіти про відстеження результативності регуляторного акта.
 - 2.2. Здійснювати інші необхідні заходи на виконання цього рішення.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійну комісію з питань регламенту, депутатської етики, законності, протидії та запобігання корупції.

Селищний голова

А. Бочкарьов

смт Велика Димерка
20 червня 2019 року
№ 501 XXV-VII

РЕГЛАМЕНТ
роботи центру надання адміністративних послуг
виконавчого комітету Великодимерської селищної ради

Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Великодимерської селищної ради (далі - Центр), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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.

4. Центр у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, рішеннями Великодимерської селищної ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, положенням про Центр та цим Регламентом.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

5. Центр розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці.

На вході до приміщення розміщуються вивіска з найменуванням центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи Центру, віддалених місць для роботи адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується розпорядженням селищного голови, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

6. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

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

Відкрита частина включає місце (місця) для: очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

7. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується:

- розміщення інформаційних стендів, а також у разі можливості - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

- облаштування місцями для очікування (не менше 10), а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці. Суб'єкти надання адміністративних послуг та керівник Центру проводять щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій, за результатами яких вживають відповідні заходи.

Для прийняття оплати пластиковими картками в банках встановлені платіжні POS-термінали.

8. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

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

10. На інформаційних стендах розміщується інформація про:

- найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених місць для роботи адміністраторів Центру, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні), віддалених місць для роботи адміністраторів центру;

- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, 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 Центру;

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

- користування інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності);

- положення про Центр;

- регламент Центру.

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалені місця для роботи адміністраторів Центру, повинен розміщуватись на інформаційних стендах, у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці. Адміністративні послуги в переліку

згруповано 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.

13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, у спосіб який є зручним для таких осіб (за можливості, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів).

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

14. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок надання конкретних адміністративних послуг – у технологічних картках.

15. Виконавчий комітет Великодимерської селищної ради, а також керівник центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

16. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це виконавчий комітет Великодимерської селищної ради, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Інформування суб'єктів звернення

17. Великодимерська селищна рада та її виконавчий комітет забезпечує роботу окремого розділу Центру на своєму веб-сайті, де розміщується інформація про роботу центру, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

18. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

Керування чергою в Центрі

20. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

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

22. У центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого

звернення до Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

Прийняття заяви та інших документів у Центрі

24. 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 Центрі або віддалених місцях для роботи адміністраторів Центру.

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.

25. 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».

26. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (віддаленому місці для роботи адміністратора Центру) особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках 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.

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

27. 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.

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

29. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з поставленням 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.

30. 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 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.

31. 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.

32. 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 центру 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.

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

34. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

35. Після вчинення дій, передбачених пунктами 23-34 цього регламенту, адміністратор центру 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.

36. Передача справ у паперовій формі від Центру (віддаленого робочого місця) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

37. 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.

38. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків керівником центру.

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

- своєчасно інформувати центр 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 Центру про хід розгляду справи.

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

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

41. 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 Центру (віддаленого місця для роботи адміністратора центру), про що зазначається в листі про проходження справи.

42. Адміністратор центру 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.

43. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його уповноваженому 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 дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

44. У разі незазначення 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 в Центрі, а потім зберігається відповідно до номенклатури справ.

45. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру 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.

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

47. У Центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (скановані документи), зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи (лист проходження, опис, згода на обробку персональних даних).

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

Секретар ради

А. Сидоренко