



Україна
Місцеве самоврядування

Слобожанська селищна рада
Дніпровського району Дніпропетровської області
Четверта сесія восьмого скликання

Р І Ш Е Н Н Я

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних послуг
Слобожанської селищної ради

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», враховуючи висновки постійної комісії з питань освіти, культури, молоді і спорту, охорони здоров'я, праці, соціального захисту населення, регламенту, депутатської діяльності та етики, прав людини, законності, запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, Слобожанська селищна рада

ВИРШИЛА:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради.
2. Дане рішення набирає чинності з моменту оприлюднення на офіційному веб-сайті Слобожанської громади.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійні комісії Слобожанської селищної ради.

СЕЛИЩНИЙ ГОЛОВА

І. КАМІНСЬКИЙ

Згідно:
Секретар селищної ради

Л.Лагода

смт Слобожанське
04 лютого 2021 року
213-4/VIII

Додаток
до рішення 4 сесії VIII скликання
Слобожанської селищної ради
від 04.02.2021 року № 213-4/VIII

РЕГЛАМЕНТ

**центру надання адміністративних послуг
Слобожанської селищної ради**

I. Загальна частина

1. Цей регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг (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 та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та цим регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

1. Центр розміщується в окремо розташованому приміщенні на першому поверсі.

На вході до будівлі розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графік його роботи.

Графік роботи Центру, віддалених робочих місць адміністраторів Центру визначений з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги». Центр працює за наступним графіком: вівторок з 8-00 до 20-00 години, понеділок, середа, четвер з 8-00 до 17-00 години, п'ятниця з 8-00 до 16-00 години, без обідньої перерви. Вихідні дні: субота, неділя.

Вхід до приміщення Центру облаштовується пандусом та поручнями для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

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

2. 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 облаштовується скринькою для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів.

Відкрита частина включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, інформаційний термінал, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами 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 розміщуються сектор інформування Центру, віддалені робочі місця адміністраторів, облаштовуються відповідними засобами, зокрема скринькою, та в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

6. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

7. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:
найменування центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;
графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, 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 інформаційним терміналом;
Положення про Центр;
Регламент Центру.

8. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр та віддалені робочі місця адміністраторів, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці, у тому числі може бути висвітлений і на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалені робочі місця адміністраторів затверджується Слобожанською селищною радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернень.

9. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стендах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

10. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі.

11. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Голова виконкому Слобожанської селищної ради та начальник Центру 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).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це голову селищної ради та начальника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу Центру

1. Надання допомоги суб'єктам звернення, консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі здійснює адміністратор Центру.

Адміністратор Центру також :

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

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.

2. На веб-сайті селищної ради розміщується інформація, зазначена в пункті 7 розділу II цього регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3. Інформація, яка розміщується в приміщенні та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

4. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру або до адміністраторів, що працюють на віддалених робочих місцях, 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.

V. Керування чергою в центрі

1. 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.

2. У Центрі та на віддалених робочих місцях адміністраторів може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до центру та/або електронної реєстрації на веб-сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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 Центрі.

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

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».

3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (на віддаленому робочому місці адміністратора) 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 веб-портал електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

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 помилок під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

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.

7. 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.

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 його складання. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

9. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів в обов'язковому порядку з'ясовує прийнятний для суб'єкта звернень спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора), спосіб передачі суб'єктові звернень вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в

інший вибраний суб'єктом звернень спосіб), про що зазначає в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

10. 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.

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 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.

12. 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.

13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до журналу реєстрації адміністративних послуг (що містить інформацію про реєстраційний номер заяви; дату прийняття заяви; назву адміністративної послуги; назву органу, що видає документ; найменування юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи-підприємця (або уповноваженої ним особи); прізвище та ініціали заявника; відомості про видачу/відмову в отриманні документа; підпис заявника) та Журналу прийнятих заяв та прийому-передачі документів (що містить інформацію про дату прийняття заяви; реєстраційний номер заяви; відомості про суб'єкта права, його адресу; відмітку про прийняття, передачу та отримання документа; примітку).

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 1-13 розділу VI цього регламенту, адміністратор Центру та адміністратор віддаленого робочого місця 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 акті прийому-передачі заяв та документів щодо надання адміністративних послуг із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

2. Передача справ у паперовій формі від Центру та віддалених робочих місць адміністраторів до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки вхідного пакету, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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.

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

5. 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.

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

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

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 Центру, про що зазначається в акті прийому-передачі заяв та документів щодо надання адміністративних послуг.

2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в заяві, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до Журналу прийнятих заяв та прийому-передачі документів або Журналу прийнятих заяв та прийому-передачі документів, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (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.

4. У разі не зазначення 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 електронного 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 передається для архівного зберігання.

5. 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.

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

7. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень начальник Центру та адміністратори.

8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, та результат надання адміністративної послуги зберігається у Центрі.

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.

IX. Особливості діяльності адміністраторів Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, утворених у Слобожанській селищній територіальній громаді

1. Рішення про утворення та розміщення віддалених робочих місць адміністраторів приймається Слобожанською селищною радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2 і 4 розділу II цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернень, кількості населення, що обслуговується, та обсягу послуг, що надаються.

Віддалені робочі місця адміністраторів розміщуються на першому поверсі будівель колишніх сільських рад, де створено належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до таких будівель.

У наявності є віддалене робоче «Мобільний офіс» місце адміністратора, що працює в форматі пересувного та включає відповідний комплект технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

Робота «Мобільного офісу» забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернень або за іншою адресою, зазначеною ним у межах Слобожанської селищної територіальної громади. Перелік категорій суб'єктів звернень, яким надаються адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається Слобожанською селищною радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернень, яким адміністративні послуги надаються за допомогою «Мобільного офісу», належать особи з інвалідністю I, II групи, інваліди війни, учасники бойових дій, учасники війни, Герої України, Герої Соціальної Праці, громадяни, які досягли 80-річного віку, та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

2. У приміщеннях, де розміщуються віддалені робочі місця адміністраторів, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 4 розділу II цього Регламенту.

3. Приміщення, де розміщуються віддалені робочі місця адміністраторів (крім «Мобільного офісу»), облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

4. Адміністратори Центру, що працюють на віддалених робочих місцях, забезпечують обслуговування населення відповідного старостинського округу.

Секретар селищної ради

Л.Лагода