

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Нововодолазької
районної державної адміністрації
Харківської області

№ _____

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг при Нововодолазькій районній державній адміністрації

I. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг при Нововодолазькій районній державній адміністрації (далі – Регламент) визначає порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг при Нововодолазькій районній державній адміністрації (далі – Центр), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) Центру та суб'єктів 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 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 й справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників Центру;

доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень.

1.4. 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 надання адміністративних послуг при Нововодолазькій районній державній адміністрації та Регламентом.

II. Вимоги до приміщення

2.1. Графік роботи Центру затверджується Нововодолазькою районною державною адміністрацією відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

2.2. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частину. 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:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також зберігання документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

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

2.4. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі розміщуються інформаційні стенди. Сектор облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами.

2.5. Сектор очікування облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

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

2.7. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом.

2.8. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації.

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

2.10. У приміщенні Центру на інформаційних стендах розміщується інформація про:

найменування Центру, його місцезнаходження;

графік роботи Центру (дні роботи та прийомні години);

номери довідкових телефонів Центру;

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

перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;

інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через Центр;

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

строки надання адміністративних послуг;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;

прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його/її телефону, адресу електронної пошти;

Положення про Центр;
Регламент Центру.

2.11. В приміщенні Центру облаштовується скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративних послуг та керівник Центру проводять щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій, за результатами яких вживають відповідні заходи.

III. Робота інформаційного підрозділу центру

3.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі може утворюватися інформаційний підрозділ. Інформаційний підрозділ центру також:

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

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

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

3.2. Районна державна адміністрація забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.10 Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місце паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру та веб-сайті повинна бути актуальною і повною. Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

3.4. Суб'єктам звернень, які звернулись до Центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

IV. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Районна державна адміністрація, а також керівник Центру можуть 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).

4.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це районну державну адміністрацію, також керівника Центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

V. Керування чергою в центрі

5.1. 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.

5.2. 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 персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

5.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень 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 районної державної адміністрації в окремому розділі. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години. У разі не з'явлення суб'єкта звернення у визначений час черга протягом 15 хвилин зберігається, а потім анулюється.

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

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 Центрі.

6.2. Прийняття від суб'єкта господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларацій відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформленні регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюється відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центр 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.

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

6.5. Адміністратор перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей 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 пакета документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

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 складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках. Форма опису наведена в додатку №1 до Регламенту.

6.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета 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 пакета документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

6.9. Адміністратор під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи засобами телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.10. 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. Форма журналу реєстрації наведена в додатку №2 до Регламенту.

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

6.12. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

6.13. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг. Форма листа-проходження справи наведена в додатку №3 до Регламенту.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакета документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка у листі про проходження справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником Центру або в інший спосіб.

7.3. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа про проходження справи.

7.4. Контроль за дотриманням суб'єктом надання адміністративної послуги (суб'єктами надання адміністративних послуг) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами.

7.5. 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

8.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги 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 про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів (отримання результату надання адміністративної послуги), повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення, 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.

8.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (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, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку тощо). Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єкту звернення зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакету документів 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.

8.5. 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.

8.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративних послуг, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник Центру.

8.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги опис наданих заявником документів, лист про проходження справи, копія документа, що підтверджує внесення плати за надання адміністративної послуги (у разі, коли така плата передбачена законом), інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігаються у Центрі.

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

**Керівник апарату районної
державної адміністрації**

О.М. Товстик

ОПИС

складений _____
(П.І.Б. адміністратора Центру)

від _____
(суб'єкт звернення)

Вхідного пакета документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

Перелік документів
1.
2.
...

1. Отримано пакет документів від суб'єкта звернення

___ год. ___ хв. «___» _____ 20__ р.
(час та дата)

Реєстраційний номер вхідного пакета документів

2. Спосіб повідомлення про результат наданої адміністративної послуги

(телефоном, електронною поштою або інший прийнятний спосіб)

3. Спосіб отримання суб'єктом звернення результату наданої адміністративної послуги

(поштою, особисто суб'єкту звернення або інший прийнятний спосіб)

підпис суб'єкта звернення _____

підпис адміністратора Центру _____

Додаток 2
до Регламенту

Реєстраційний номер вхідного пакета документів	Дата надходження заяви для отримання адміністративної послуги	Відомості про суб'єкта звернення (П.І.Б., назва), адреса, телефон	Назва адміністративної послуги за переліком	Вид доставки вхідного пакета документів (особисто, поштою або інший прийнятний спосіб)	Дата передачі суб'єктові надання адміністративної послуги вхідного пакета документів
1	2	3	4	5	6

Граничний термін виконання адміністративної послуги	Реєстраційний номер вхідного пакета документів	Результат наданої адміністративної послуги (надано без зауважень або мотивована відмова у наданні)	Дата надходження вхідного пакета документів	Дата повідомлення суб'єкта звернення та спосіб повідомлення про результат наданої адміністративної послуги	Дата передачі суб'єктові результату та спосіб передачі (у разі відправки поштою дата передачі є датою отримання)	Примітка (дата отримання результату, підпис суб'єкта звернення або інші додаткові данні)
7	8	9	10	11	12	13

ЛИСТ-ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

до справи від «__» _____ 20__ р.
реєстраційний номер вхідного пакета документів _____

прийнятої від _____

(суб'єкт звернення)

для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

1. Отримано пакет документів від суб'єкта звернення

____ год. ____ хв. «__» _____ 201__ р. _____
(час та дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

2. Передано пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги
Відповідальна особа суб'єкта надання адміністративної послуги

____ год. ____ хв. «__» _____ 201__ р. _____
(час та дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

3. Граничний термін надання адміністративної послуги _____

4. Підстави для відмови у наданні адміністративної послуги

(немає або мотивована відмова)

5. Передано результат наданої адміністративної послуги до Центру
реєстраційний номер вихідного пакета документів _____

____ год. ____ хв. «__» _____ 201__ р. _____
(час та дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

6. Передано результат наданої адміністративної послуги суб'єктові звернення
(у разі відправки засобами поштового зв'язку дата передачі є датою отримання)

____ год. ____ хв. «__» _____ 201__ р. _____
(час та дата) (підпис) (прізвище, ініціали)

7. Дата отримання суб'єктом звернення результату наданої адміністративної
послуги

____ (дата) _____ (підпис) _____ (прізвище, ініціали)

8. Примітка

(заповнюється адміністратором у разі наявності додаткових даних по справі)