

# **Регламент відділу Центру надання адміністративних послуг Верхнянської сільської ради ради об'єднаної територіальної громади**

## **1. Загальна частина**

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу Центру надання адміністративних послуг Верхнянської сільської ради об'єднаної територіальної громади (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 Регламентом Центру.

## **II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр**

5. ЦНАП розміщений у приміщенні Верхнянської сільської ради ОТГ на першому поверсі, неподалік автобусної зупинки в центрі села. На вході в приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАПу та графіком його роботи.

Вхід до ЦНАПу облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглої до ЦНАПу території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

В приміщенні Центру облаштована туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Віддалені робочі місця знаходяться за адресою: вул.Тарантюка,1 с.Негівці Калуського району Івано-Франківської області; вул.Галицька,215 с.Станькова Калуського району Івано-Франківської області,вул.Шевченка,60 с.Довгий Войнилів Калуського району Івано-Франківської області.

В приміщенні Центру облаштована туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Графік роботи Центру: понеділок, вівторок, четвер, п'ятниця з 8.00 до 17.15 години; середа з 8.00 до 20.00 години. Вихідні дні: субота, неділя, святкові та неробочі дні.

Центр працює без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через Центр. За рішенням голови сільської ради час роботи Центру може бути змінено.

Графік роботи працівників Центру складається відповідно до вимог чинного трудового законодавства.

6. Приміщення Центру поділяється на зону фронт-офісу та кімнату для очікування.

У кімнаті для очікування розміщені інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Облаштовано стіл з канцелярськими приладдями для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

7. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

8. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про :  
найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, 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;  
Положення про Центр;  
Регламент Центру.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщено у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці у секторі очікування та інформування. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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

буклетів, інформаційних листів на інформаційних стендах, інших необхідних матеріалів із вільним доступом до них.

12. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

### **III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

13. Голова Верхнянської сільської ради ОТГ, 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).

14. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це голову Верхнянської сільської ради ОТГ, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

### **IV. Інформаційна робота Центру**

15. Адміністратор Центру надає допомогу суб'єктам звернення у заповненні заяв, консультує із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення.

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 до прийому їх адміністратором.

16. Верхнянська сільська рада ОТГ забезпечує роботу веб-сторінки Центру на своєму офіційному веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 8 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

17. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру та на веб-сайті, постійно оновлюється і є актуальною і повною.

Інформація на веб-сайті центру зручна для пошуку та копіювання.

18. 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.

### **V. Керування чергою в Центрі**

19.3 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.

20. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

#### **VI. 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 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.

23. 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».

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

Заява для отримання адміністративних послуг 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.

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

26. 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.

27. 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.

28. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного 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.

29. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакета документів з'ясовує 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

## **VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

34. Після вчинення дій, передбачених пунктами 26-37 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта 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.

35. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання

відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

36. 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.

37. 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.

38. 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**

39. 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 листі про проходження справи.

40. 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.

41. Вихідний пакет документів передається суб'єктові 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.

42. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів і зберігається в матеріалах справи.

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 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 передається для архівного зберігання.

43. 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.

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

45. 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 та інші документи, визначені органом, що утворив Центр, зберігається у Центрі.

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

46. Суб'єкт звернення має право на оскарження вихідного пакету документів відповідно до чинного законодавства України.

**Секретар ради**

**Лілія Козаровська**