

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **Роботи Відділу Центру надання адміністративних послуг Матеївецької сільської ради.**

#### **Загальні положення**

1. Регламент роботи Відділу Центру надання адміністративних послуг Матеївецької сільської ради (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Відділу Центру надання адміністративних послуг та його територіальних підрозділів (далі – Відділ ЦНАП), порядок дій адміністраторів Відділу ЦНАП 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 Відділі ЦНАП здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернення.

4. Відділ 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 Відділ ЦНАП та регламентом Відділу ЦНАП.

#### **Вимоги до приміщення, в якому розміщується Відділу ЦНАП**

5. Відділ 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 Відділу ЦНАП повинен бути облаштований пандусами та/або іншими технічними засобами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

6. Приміщення Відділу 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 Відділу 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 Відділу ЦНАП, а також очікування розміщується при вході до Відділу ЦНАП 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. В 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.

8. Сектор обслуговування (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 Відділу 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 Відділу ЦНАП.

10. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема про:

1) найменування Відділу ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2) графік роботи Відділу ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);

3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

4) строки надання адміністративних послуг;

5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

7) супутні послуги, які надаються в приміщеннях Відділу ЦНАП;

8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Відділу ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;

9) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

10) користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

11) положення про Відділ ЦНАП;

12) регламент роботи Відділу ЦНАП.

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Відділ 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.

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 Відділу 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.

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

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

15. Орган, що утворив Відділ ЦНАП, а також керівник Відділу ЦНАП 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).

16. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Відділ ЦНАП, а також керівника Відділу ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством .

### **Інформаційне забезпечення роботи Відділу ЦНАП**

17. Надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи Відділу ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у Відділі ЦНАП здійснюється адміністратором Відділу ЦНАП, який також:

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

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

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

18. Орган, що утворив Відділ ЦНАП, створює та забезпечує роботу веб-сайту Відділу ЦНАП або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 10 цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Відділу ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація щодо роботи Відділу ЦНАП.

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

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

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

### **Керування чергою в Відділі ЦНАП**

21. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Відділі ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

22. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором Відділу ЦНАП реєструється за допомогою термінала 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).

23. У Відділі ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до Відділу ЦНАП та/або електронної реєстрації на веб-сайті Відділу ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Відділу ЦНАП години.

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

### **Прийняття заяви та інших документів у Відділі ЦНАП**

25. 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 Відділі ЦНАП.

26. 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».

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

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

29. Адміністратор Відділу 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 неточності або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

30. 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.

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

32. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора Відділу 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 Відділі ЦНАП електронного документообігу може зберігатися в електронній формі.

33. Адміністратор Відділу 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'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.

34. Адміністратор Відділу 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.

35. 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 Відділу ЦНАП не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) або іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

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

37. Інформацію про вчинені дії адміністратор Відділу 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)**

38. Після вчинення дій, передбачених пунктами 25-37 цього Регламенту, адміністратор Відділу ЦНАП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, надіслати (направити) справу суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в супровідному листі справи із зазначенням дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її надіслано.

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

40. Транспортування вхідних та вихідних пакетів документів між приміщеннями Відділу ЦНАП здійснюється у Скриньках для кожного територіального підрозділу, які повинні бути опечатані. Опечатування Скринь здійснюється перед кожним їх транспортуванням керівником територіального підрозділу Відділу ЦНАП шляхом заклеювання та завіряння печаткою.

Передача вхідних та вихідних пакетів документів між ЦНАП та його територіальними підрозділами здійснюється уповноваженим працівником Відділу ЦНАП. Відповідальним за передачу документів в територіальному підрозділі Відділу ЦНАП визначається керівник територіального підрозділу Відділу ЦНАП.

41. Після отримання справи уповноважений представник суб'єкта надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до акту прийому-передачі заяв та 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 Відділу ЦНАП.

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

1) своєчасно інформувати Відділу ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Відділу ЦНАП про хід розгляду справи;

3) здійснювати електронний документообіг з Відділу ЦНАП;

4) 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 Відділу ЦНАП має право інформувати про це керівника Відділу ЦНАП та суб'єкта надання адміністративної послуги.

### **Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення**

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги протягом терміну, 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 Відділу ЦНАП в паперовій формі та за допомогою електронної програми документообігу.

Передача вихідних пакетів документів від суб'єктів надання адміністративних послуг до Відділу ЦНАП здійснюється не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги та 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'єктові звернення особисто під розписку (у тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явлення документа, що посвідчує особу та 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 Відділі ЦНАП протягом двох місяців відповідні документи надсилаються суб'єктові звернення засобами поштового зв'язку, якщо інше не передбачено законодавством. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та іншої контактної інформації вихідний пакет документів зберігається протягом тримісячного строку в Відділі ЦНАП, а потім передається для архівного зберігання, якщо інше не передбачено чинним законодавством.

48. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Відділу 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'єктові звернення.

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

50. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі зберігається в Відділі 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 відносяться до зазначеної справи.

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

**Сільський голова**

**Любомир Веселовський**