



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСТЬ
ЧУГУЇВСЬКИЙ РАЙОН
СЛОБОЖАНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА

XV сесія VIII скликання

РІШЕННЯ

22 липня 2021 року

№ 475 - VIII

**Про затвердження регламенту відділу
Центр надання адміністративних послуг
Слобожанської селищної ради
Чугуївського району Харківської області**

Керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», Слобожанська селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити регламент відділу Центр надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради Чугуївського району Харківської області (додається).
2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну депутатську комісію з питань депутатської діяльності, етики, законності та правопорядку (голова комісії Євченко Є. С.).

Слобожанський
селищний голова



Дмитро ДІХТЯР

**Регламент
відділу Центр надання адміністративних послуг
Слобожанської селищної ради**

1. Загальна частина

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

2. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням 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.

3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, рішеннями селищної ради, положенням про Центр та регламентом Центру.

2. Розташування та структура Центру

1. Центр розміщується в центральній частині селища Слобожанське за адресою: смт. Слобожанське, вул. Лермонтова, 21

2. На вході до приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням центру та графіком його роботи.

3. Вхід до Центру облаштований пандусом для осіб з обмеженими можливостями.

4. На прилеглої до Центру території є місце для безоплатної парковки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщено вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

5. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини.

6. 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 громадян;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

7. Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження

документів, справ, розміщення архіву. Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

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

9. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

10. Сектор очікування розміщується в холі приміщенні, облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

11. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць.

12. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

13. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація про:

- найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреса 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, адреса електронної пошти;
- положення про Центр;
- регламент Центру.

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

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

16. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів. У екрані, розміщеному у холі розміщується інформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

17. Надання адміністративних послуг за межами ЦНАП для окремих категорій громадян здійснюється шляхом виїзду адміністратора в межах Слобожанської територіальної громади за місцем проживання/перебування суб'єкта звернення (вдома, у лікарні, закладі соціальної сфери тощо).

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, які оприлюднюються, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних картках.

2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 № 44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг. Погоджуються керівниками суб'єктів надання адміністративних послуг та затверджуються рішенням селищної ради

3. Заступники селищного голови та керуючий справами виконавчого комітету Слобожанської 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 (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

4. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це керівництво Слобожанської селищної ради та її виконавчого комітету, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством та цим Регламентом (а у разі зміни назви адміністративної послуги – одночасно готує і вносить на розгляд Слобожанської селищної ради пропозиції щодо внесення змін до переліку адміністративних послуг, які надаються через центр).

4. Консультаційна робота Центру

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

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

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.

2. Селищна рада, що утворила Центр, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 13 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.

3. Інформація, що розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційному екрані) 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 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.

5. Керування чергою

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

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

3. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися у приміщення ЦНАП через інформаційні термінали та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП та/або за допомогою телефонного зв'язку. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. Прийом суб'єктів звернення позачергового здійснюється відповідно до Закону України "Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні".

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

6. 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 із результатом надання адміністративної послуги (далі – вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

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, що оформлені 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 особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

4. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження. Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.

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

6. 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.

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

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

9. 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 у вхідному пакеті документів у паперовій та/або електронній формі.

9. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у паперовій та/або електронній формі (додаток №2). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви, в описі вхідного пакета документів.

10. 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 або поштовим відправленням.

11. При реєстрації вхідного пакету документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення, про що робиться відмітка у описі до вхідного пакету документів.

12. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через Центр із фіксацією цих дій у описах прийняття та передачі справи. При цьому суб'єкту звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (довіреної особи).

13. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів у строк, передбачений законодавством для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

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

15. Інформацію про вчинені дії адміністратор Центру вносить до реєстраційної картки (додаток № 3) у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли адміністратор є суб'єктом надання адміністративної послуги). Картка реєстрації про проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги, та залучених суб'єктів надання адміністративних послуг.

16. Суб'єкт звернення має право звернутися до адміністратора відділу заявою про відкликання заяви, залишення її без розгляду та поданих документів для отримання адміністративної послуги, про що адміністратор Центру повідомляє суб'єкта надання адміністративної послуги.

17. Під час прийому суб'єктів звернень адміністратором Центру може вестись відео-спостереження та звукозапис розмови

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, з урахуванням графіку роботи, надіслати (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в реєстраційній картці про проходження справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до

якого її надіслано, та проставленням підпису та печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

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

3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративних послуг вносить запис про її отримання із зазначенням дати, часу, прізвища, імені, по батькові та підпису відповідальної посадової особи до реєстраційної картки 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 термінів розгляду справ та прийнятті рішення, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи;

- надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора щодо ходу розгляду справи;

- за необхідності без участі суб'єкта звернення отримати документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

- розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом для надання відповідної адміністративної послуги.

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

7. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через Центр.

8. 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.

2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакету документів, здійснює реєстрацію вихідного пакета документів шляхом внесення відповідних відомостей до реєстраційної картки про проходження справи, 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 зазначається в описі видачі документів (додаток 4) та в реєстраційній картці, і зберігається в матеріалах справи.

4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів, відповідні документи зберігаються протягом тримісячного строку в Центрі, а потім передаються 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. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

7. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до адміністративної справи, про що робиться відповідна відмітка в листі про проходження справи.

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

9. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворила Центр, та за рішенням органу зберігаються в приміщенні Центру.

Згідно діючого законодавства матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуг.

10. Інформація про адміністративні послуги надані адміністратором центру, що працює на віддаленому робочому місці, подається центру для узагальнення в порядку, визначеному регламентом центру.

9. Особливості діяльності спеціаліста/адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці

1. Рішення про утворення та розміщення територіального підрозділу, віддаленого робочого місця адміністратора приймається органом, що утворив центр, відповідно до вимог Регламенту та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

2. Віддалене робоче місце адміністратора/спеціаліста може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

3. Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається органом, який прийняв рішення про утворення Центру.

4. До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

5. За рішенням ради, окремі функції адміністратора, пов'язані з отриманням заяви та вхідного пакета документів, видачею результатів надання адміністративних послуг або наданням адміністративних послуг, можуть здійснюватися старостою.

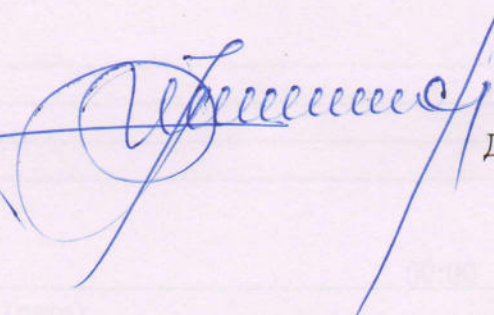
**10. Відповідальність за порушення вимог законодавства
у сфері надання адміністративних послуг**

11. Посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністратори несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законом, за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

2. Дії або бездіяльність посадових осіб, уповноважених відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторів можуть бути оскаржені до суду в порядку, встановленому законом.

3. Шкода, заподіяна фізичним або юридичним особам посадовими особами, уповноваженими відповідно до закону надавати адміністративні послуги, адміністраторами внаслідок їх неправомірних діянь, відшкодовується у встановленому законом порядку.

Слобожанський
селищний голова



Дмитро ДІХТЯР