



У К Р А Ї Н А
МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ
ГНІЗИЧІВСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
Жидачівського району Львівської області
XXXII сесія VII демократичного скликання
Р І Ш Е Н Н Я

від “ 13 ” грудня 2018 року № 57

**Про затвердження Регламенту відділу « Центр надання
адміністративних послуг» Гнізичівської селищної ради**

З метою забезпечення надання адміністративних послуг, поліпшення якості їх надання, створення зручних та доступних умов для отримання необхідних громадянам та суб'єктам господарювання адміністративних послуг, відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року (з наступними змінами), Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг» від 10 грудня 2015 року № 888-VIII, Постанови Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118 «Про затвердження Примірного положення про центр надання адміністративних послуг» (з наступними змінами), Постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг» (з наступними змінами) та Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 травня 2014 року № 523-р «Про деякі питання надання адміністративних послуг органів виконавчої влади через центри надання адміністративних послуг» (з наступними змінами), **Гнізичівська селищна рада ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гнізичівської селищної ради згідно з додатком 1.
2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на сільського голову.

Селищний голова



І.І.Оліяр

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням селищної ради №57
від 13 грудня 2018 р.

Селищний голова



І.І.Оліяр

РЕГЛАМЕНТ відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гнізди́чівської селищної ради

Загальна частина

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Гнізди́чівської селищної ради Жидачівського району Львівської області (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 юридич-ної 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 про-цедурних дій, що вимагаються для отримання адміністра-тивних 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.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

5. Центр розміщується в приміщенні Гнізди́чівської селищної ради на першому поверсі.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Графік роботи Центру затверджується селищним головою, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

Час прийому суб'єктів звернень в Центрі становить не менше п'яти днів на тиждень та семи годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх

адміністративних послуг, що надаються через Центр. Центр один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

Вхід до Центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

6. 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 включає:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно 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.

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

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

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості – інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до Центру протягом дня та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

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

11. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах 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;
- користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
- положення про Центр;
- регламент Центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, 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.

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

15. 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. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг.

17. Селищна рада, 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).

18. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це селищну раду, а також керівника Центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

Інформаційна діяльність центру

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення у Центрі здійснюється керівником Центру, або може утворюватися інформаційний підрозділ.

Центр 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.

20. Селищна рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 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.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

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

22. 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.

Керування чергою в центрі

23. 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.

24. 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).

25. У Центрі 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.

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

Прийняття заяви та інших документів у центрі

27. 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.

28. 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.

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

30. Працівник (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.

31. 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.

32. Працівник (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.

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

34. Працівник (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 в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

35. Працівник (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.

36. 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.

37. Після реєстрації вхідного пакета документів працівник (адміністратор) центру формує справу у паперовій та/або електро-нній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

38. Інформацію про вчинені дії працівник (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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

39. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27–39 цього Регламенту, працівник (адміністратор) Центру 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 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.

40. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному селищною радою, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

41. 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.

42. 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.

43. 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.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

44. 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.

45. Працівник (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.

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/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.

47. У разі незазначення 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.

48. 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.

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

50. 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 селищною радою, зберігається у Центрі.

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