

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Широківської
селищної ради
від 17.09.2020 №1043-36/VII

РЕГЛАМЕНТ
відділу «Центр надання адміністративних послуг»
виконавчого комітету Широківської селищної ради

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» виконавчого комітету Широківської селищної ради (далі – Центр), віддаленого робочого місця адміністратора, порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

1.3. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1.3.1. верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 1.3.2. стабільності;
- 1.3.3. рівності перед законом;
- 1.3.4. відкритості та прозорості;
- 1.3.5. оперативності та своєчасності;
- 1.3.6. доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 1.3.7. захищеності персональних даних;
- 1.3.8. раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 1.3.9. неупередженості та справедливості;
- 1.3.10. доступності та зручності 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, Широківської селищної ради, її виконавчого комітету, розпорядженнями селищного голови, Положенням про Центр та Регламентом Центру.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в центральній частині селища в будівлі Широківської районної ради на першому поверсі, у місці з розвинутою транспортною інфраструктурою. На вході до приміщення розміщуються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

2.2. Графік роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру затверджується селищною радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернень та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Центр працює за наступним графіком: понеділок, вівторок, четвер з 8-00 до 17-00 години, середа з 8-00 до 20-00 години, п'ятниця з 8-00 до 15-45 години; без перерви на обід; вихідні дні – субота, неділя.

2.3. Вхід до приміщення Центру облаштовується пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих колясок.

У приміщенні Центру облаштовується санітарна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю, зокрема тих, що пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.

На прилеглій до Центру території облаштовуються місця для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернень, зокрема позначаються місця для автотранспортних засобів, якими керують (в яких перевозяться) особи з інвалідністю, у кількості, визначеній Законом України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні». Будівля, приміщення та стоянка Центру облаштовуються з урахуванням потреб осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення згідно з вимогами відповідних державних будівельних норм, стандартів і правил. На прилеглих вулицях розміщуються інформаційні таблички, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.4. Приміщення Центру поділяється на відкриту та закриту частини:

2.4.1. у відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернень працівниками Центру. Суб'єкти звернень 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, де створені належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщень будівлі;

2.4.2. закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернень на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернень забороняється. Закрита частина розміщується на тому ж поверсі, що й відкрита частина.

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

2.6. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернень з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди та інформаційний термінал (у разі наявності) у зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних

послуг. Сектор інформування облаштовується столами, стільцями, комп'ютерною технікою з вільним доступом до Інтернету та забезпечується канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернень необхідних документів. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг приміщення, де розміщені сектор інформування, віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються відповідними засобами, зокрема скринькою, та в них розміщується в доступному місці книга відгуків і пропозицій.

2.7. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. У секторі очікування облаштовуються не менш як 10 місць для суб'єктів звернень. У приміщеннях, де розміщені Центр і віддалене робоче місце адміністратора, створюються умови для оплати суб'єктами звернень адміністративного збору, зокрема розміщуються платіжні термінали, у тому числі POS-термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування.

2.8. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів розподіляються за принципом прийому і видачі документів. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернень має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.9. Площа секторів очікування та обслуговування Центру, приміщення, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора, є достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернень і роботи адміністраторів Центру. Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для Центру не менш як 50 кв. метрів.

2.10. На інформаційних стендах та інформаційному терміналі (в разі наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

2.10.1. найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддаленого робочого місця адміністратора, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

2.10.2. графік роботи Центру, віддаленого робочого місця адміністратора (прийомні дні та години, вихідні дні);

2.10.3. перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалене робоче місце адміністратора та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

2.10.4. строки надання адміністративних послуг;

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

2.10.6. платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

2.10.7. супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

2.10.8. прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;

2.10.9. користування інформаційним терміналом (у разі наявності);

2.10.10. Положення про Центр;

2.10.11. Регламент Центру.

2.10.12. Графік прийому суб'єктів звернень посадовими особами селищної ради в приміщенні Центру, в приміщенні, де розміщено віддалене робоче місце адміністратора.

2.11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, віддалене робоче місце адміністратора, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернень та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через віддалене робоче місце адміністратора затверджується селищною радою, з урахуванням потреб суб'єктів звернень.

2.12. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернень та на веб-сайті селищної ради.

2.13. Особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. А також здійснюється інформування в інший спосіб, який є зручними для осіб з інвалідністю, зокрема осіб з порушеннями слуху, зору, та інших маломобільних груп населення.

Для забезпечення надання адміністративних послуг суб'єктам звернень, які є глухими, німи, до роботи Центру може залучатися перекладач жестової мови.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Селищна рада та 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).

3.2. 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.

4. Робота інформаційного підрозділу Центру

4.1. Надання допомоги суб'єктам звернень у користуванні інформаційним терміналом (у разі наявності), консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернень у Центрі здійснює адміністратор Центру.

Адміністратор Центру: інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру; консулює суб'єктів звернень 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 звернень.

4.2. На веб-сайті селищної ради в розділі «Адміністративні послуги» розміщується інформація, зазначена в пункті 2.10. цього Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, віддаленого робочого місця адміністратора Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернень інформація.

4.3. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційному терміналі, в разі наявності) та на веб-сайті селищної ради в розділі «Адміністративні послуги», є актуальною і вичерпною, зручною для пошуку та копіювання.

4.4. Суб'єктам звернень, які звернулися до Центру, (до адміністратора, що працює на віддаленому робочому місці), з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

5. Керування чергою в Центрі

5.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у Центрі (на віддаленому робочому місці адміністратора), вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

5.2. У Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора, 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, адміністратора Центру, що працює на віддаленому робочому місці, з використанням телефонного зв'язку та/або електронної реєстрації на веб-сайті селищної ради. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

6. 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 в Центрі або на віддаленому робочому місці адміністратора.

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.

6.2. 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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

6.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у Центрі (на віддаленому робочому місці адміністратора) 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 адміністративної послуги 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.

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

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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 через здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

6.8. 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в Центрі, на віддаленому робочому місці адміністратора), спосіб передачі суб'єктові звернення вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

6.9. 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у Центрі та на віддаленому робочому місці адміністратора ведеться централізовано, зокрема шляхом запровадження електронного документообігу.

6.10. У разі коли вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятий 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.

6.11. 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.

6.12. 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.

7. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 6.1. – 6.12. цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру (віддаленого робочого місця адміністратора) до суб'єкта надання адміністративної послуги

здійснюється в порядку, визначеному селищною радою, але 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

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

7.5.1. своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

7.5.2. надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) адміністратора Центру про хід розгляду справи.

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

8. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

8.1. 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 (віддаленого робочого місця адміністратора), про що зазначається в листі про проходження справи.

8.2. Адміністратор Центру невідкладно у день надходження вихідного пакета документів повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного 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 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.

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному селищною радою, і зберігається в матеріалах справи.

8.4. 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.

8.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор Центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та/або в електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

8.6. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або шляхом отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання результату надання адміністративної послуги суб'єктом звернення фіксується у Центрі у паперовій та/або електронній формі.

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

8.8. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі (заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені селищною радою) зберігається в приміщенні Центру.

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

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

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

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

9.1. Рішення про утворення та розміщення віддаленого робочого місця адміністратора приймається селищною радою відповідно до вимог, зазначених у пунктах 2.1. – 2.3. і 2.6. цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернень, кількості населення, що буде обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

Віддалене робоче місце адміністратора розміщується на першому поверсі будівлі, в яких створені належні умови для безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до таких будівель.

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

У разі наявності віддаленого робочого місця адміністратора, що працює в форматі пересувного, його робота забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах Широківської селищної ради. Перелік категорій суб'єктів звернень, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого місця визначається селищною радою.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернень, 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.

9.2. У приміщенні, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, забезпечується розміщення актуальної, вичерпної інформації, необхідної для одержання адміністративних послуг, з дотриманням вимог, встановлених пунктом 2.6. цього Регламенту.

9.3. Приміщення, де розміщене віддалене робоче місце адміністратора, облаштовуються місцями для очікування суб'єктами звернень.

9.4. Адміністратор Центру, що працює на віддаленому робочому місці, може обслуговувати населення відповідного старостинського округу.

9.5. За рішенням селищної 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.