

**Регламент  
центру надання адміністративних послуг  
Воскресенської селищної ради  
Вітовського району Миколаївської області**

**Загальні положення**

1. Регламент центру надання адміністративних послуг визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг Воскресенської селищної ради, порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодія із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Центр та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законами України «Про адміністративні послуги», затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

4. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється відповідно до принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 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.

5. Графік роботи Центру встановлюється згідно Закону України «Про адміністративні послуги» та чинного законодавства.

**Вимоги до розміщення інформації**

6. У приміщенні Центру на інформаційних стендах розміщує інформацію про:

- графік роботи Центру (дні прийому та прийомні години);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр;
- інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через Центр;

- бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;
- номери довідкових телефонів Центру;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через Центр, а також рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер телефону, адресу електронної пошти.

7. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративних послуг суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних карток згідно до чинного законодавства.

8. Селищна рада створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру, або окремої веб-сторінки на своєму веб-сайті, де розміщує інформацію зазначену у цьому розділу Регламенту, а також відомості про місце розташування Центру, а також може розміщуватися інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

### **Інформаційна робота Центру**

9. Для надання інформаційної допомоги суб'єктам звернення, адміністратори Центру:

- консультують із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому суб'єктів звернення;
- інформують за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції Центру;
- консультують суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надають інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;
- надають іншу інформацію та допомогу, які необхідні суб'єктам звернення для отримання послуг.

10. На інформаційних стендах розміщується інформація про:

- найменування Центру, місце його знаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи Центру (приймні та вихідні дні, години прийому);
- перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки заяв та інших документів, необхідних суб'єкту звернення для адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;

- прізвище, ім'я та по батькові керівника Центру та інші контактні дані;
- положення про Центр;
- регламент Центру.

11. Орган, що утворив Центр розміщує інформацію та відомості про місце розташування Центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їдні шляхи, місця паркування, веб-сайт та інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

12. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру та на веб-сайті повинна бути актуальною і повною, та зручною для пошуку і копіювання.

13. Суб'єктам звернення, які звернулися до Центру з використання засобів телекомунікаційного зв'язку (телефон, електронна пошта, пошта та інші засоби зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

### **Керування чергою в Центрі**

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

15. 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. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені години.

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

### **Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

17. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративних послуг (вхідний пакет документів), та повернення документів з результатом надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) здійснюється виключно в Центрі.

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

19. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Коли було допущено неточності або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єктові звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

20. 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.

21. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення у двох примірниках.

22. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом із відтиском печатки відповідного адміністратора Центру, а також відмітки про дату та час його складання. Другий примірник супровідної картки вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в Центрі електронного документообігу – в електронній формі.

23. Адміністратор Центру під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб передачі вихідного пакету документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що зазначається в супровідній картці у паперовій та/або електронній формі.

24. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації (у паперовій та/або електронній формі). Після внесення даних справі присвоюється номер за яким здійснюється її ідентифікація, який фіксує на бланку заяви і в супровідній картці вхідного пакету документів.

25. У разі отримання вхідного пакета документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформацію про прийнятний спосіб повідомлення суб'єкта звернення, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення супровідну картку вхідного документу електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку.

26. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор Центру формує справу у паперовій або електронній формі та в разі необхідності здійснює її копіювання або сканування.

27. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа у паперовій та/або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративних послуг.

### **Опрацювання справи (вхідного пакету документів)**

28. Після вчинення дій передбаченими пунктами 16-27 цього Регламенту, адміністратор Центру зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня, передати вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить питання прийняття рішення у справі, про що робиться відмітка в журналі реєстрації (у паперовій та/або електронній формі).

29. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється шляхом отримання справи працівником суб'єкта надання адміністративної послуги в приміщенні центру, але не пізніше наступного робочого.

30. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та/або електронній формі одночасно передаються та/або надсилаються усім залученим виконавцям.

Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або) готує кінцеве рішення у справі.

31. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до журналу реєстрації.

32. 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.

33. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умови наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

34. Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

35. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцям) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

36. Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. електронною поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника Центру.

37. У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного рішення (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен враховувати, 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.

### **Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення**

38. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до центру, про що зазначається в листі-проходження.

39. Адміністратор у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та/або електронній формі.

40. Адміністратор невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після отримання результату надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений суб'єктом звернення спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

41. Результат надання адміністративної послуги 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 пакету документів суб'єктом звернення зберігається в журналі реєстрації.

42. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання результату надання адміністративної послуги 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 результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного строку в центрі, а потім передається для архівного зберігання.

43. У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи у журналі (у паперовій та/або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

44. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або 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.

45. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несе виконавець, та в межах своїх повноважень - адміністратори і керівник центру.

46. У Центрі зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі(ксерокопія) та /або електронній формі (від скановані документи): заява суб'єкта звернення,результат надання адміністративної послуги та інші документи , визначені селищною радою. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

### **Оскарження результатів надання адміністративних послуг**

47. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через Центр результат адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

48. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

49. Скарга, яка подається до Центру, підлягає реєстрації у порядку, встановленому цим Регламентом. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

50. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у Центр для доведення до відома скаржника.

51. У випадку, якщо суб'єкт звернення подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через Центр, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до Центру протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати Центр про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

Селищний голова

О.ШАПОВАЛОВ