

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження **голови**

Бородянської районної державної адміністрації

30.10.2014 **305**

Регламент

відділу-центру **надання** **адміністративних послуг**

Бородянської районної державної адміністрації

□

Загальні положення

1. Регламент відділу-центру надання адміністративних послуг Бородянської районної державної адміністрації (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи відділу-центру надання адміністративних послуг (далі - центру), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Центр надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203- VI, Законом України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності» від 6 вересня 2005 року № 2806-IV, актами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, актами центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови Київської обласної державної адміністрації, Положенням про відділ-центр надання адміністративних послуг Бородянської районної державної адміністрації та Регламентом відділу-центру надання адміністративних послуг Бородянської районної державної адміністрації.

3. Надання адміністративних послуг у центрі здійснюється відповідно до принципів:

1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;

- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 6) оперативності та своєчасності;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості й справедливості;
- 10) доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр:

4. Центр розміщується в центральній частині селища за адресою: 07801, Бородянський район, смт

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

Бородянка

вул. Леніна 331 (будівля Бородянської райдержадміністрації).

На вході до будівлі розміщена інформаційна вивіска з найменуванням Центру та режимом його роботи.

Вхід до центру облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

Графік роботи центру затверджений розпорядженням голови райдержадміністрації. Графік роботи складається згідно вимог чинного трудового законодавства. За рішенням голови районної державної адміністрації, що утворив центр, час прийому суб'єктів звернень може бути збільшено.

Графік роботи відділу-центру надання адміністративних послуг:

понеділок з 8-00 до 17-00; вівторок з 8-00 до 20-00; середа з 8-00 до 17-00; четвер з 8-00 до 20-00; п'ятниця з 8-00 до 15 -00; субота з 8-00 до 15-00.

Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід.

5. 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

ц
ентру.

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). Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення заборонено.

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

У секторі інформування розміщені інформаційні стенди, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг. Сектор інформування облаштований столами, стільцями, комп'ютером та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення

необхідних документів.

7. Сектор очікування облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

8. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

мість. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора, державного адміністратора центру.

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

10. У приміщенні центру, на інформаційних стендах розміщується інформація:

1) найменування;

2) адреса, поштовий індекс;

3) номери довідкових телефонів центру;

4) адреса веб-сайту, факс, електронна пошта;

5) графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

6) перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ-центр надання адміністративних послуг _____ ;

7) інформаційні картки адміністративних послуг;

8) бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

9) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

10) прізвище, ім'я, по батькові керівника відділу-центру надання адміністративних послуг _____ , номер контактного телефону, адреса електронної пошти _____ ;

11) положення про відділ-центр надання адміністративних послуг Бородянської районної державної адміністрації _____ ;

12) регламент відділу-центру надання адміністративних послуг Бородянської районної адміністрації .

11. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ-центр надання адміністративних послуг _____ , розміщуєт

ься

у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці. Адміністративні послуги в переліку групуються за суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

13. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечено вільний доступ до інформації, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, а також інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

14. Скринька висловлення суб'єктами звернень, зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.

Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

□

15. Інформаційні і технологічні картки розробляють суб'єкти надання адміністративних послуг та несуть відповідальність за достовірність інформації технологічних та інформаційних карток відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги» від 30 січня 2013 року, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

16. Орган, що утворив центр, 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.

17. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це керівника центру, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

□ Перший □ контакт □ центру □ з □ суб'єктом □ звернення

□

18. Надання допомоги суб'єктам звернень, консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернень у ньому здійснює адміністратор центру, який за необхідності:

1) за усним клопотанням суб'єкта звернення інформує його про належність питань до компетенції центру ;

2) консультує суб'єктів звернень щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору;

3) надає іншу допомогу, яка необхідна суб'єктам звернення.

19. Бородянська районна державна адміністрація, створює та забезпечує роботу розділів: «Адміністративні послуги», «Центр надання адміністративних послуг», «Державний адміністратор» на офіційному веб-сайті райдержадміністрації, де розміщується інформація, зазначена в п.11 Регламенту, а також інша корисна для

суб'єктів звернення інформація .

20. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру повинна бути актуальною й повною. Інформація на веб-сторінці центру є зручною для пошуку та копіювання. Керівник центру визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах .

21. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центру у спосіб аналогічний до способу звернення.

□ Керування чергою у центрі

22. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у центрі вживаються заходи для запобігання чергам, а у випадку їх виникнення – для керування чергою.

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

23. У відділі-центрі надання адміністративних послуг може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника центру або шляхом електронної реєстрації на веб-сайті. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється керівником центру

у визначені години.

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

Прийняття заяви та інших документів у відділі-центрі надання адміністративних послуг

□

25. Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у центрі.

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 регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

27. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центр 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 (довіреність, договір або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

29. 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. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

30. 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.

31. Адміністратор центру складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

32. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного адміністратора центру із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у центрі електронного документообігу – в електронній формі.

33. Адміністратор під час отримання вхідного пакету 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 також зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та / або електронній формі.

34. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакету документів.

35. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку .

36. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу.

37. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа про проходження справи _____ у паперовій або електронній формі.

Лист

про

проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги

и,

та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги

.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

38. Після вчинення дій, передбачених розділом «Прийняття заяви та інших документів у центрі надання адміністративних послуг» цього Регламенту, адміністратор центру не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити (передати) вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі , П ро що робиться відмітка у листі про проходженні справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її на діслано , П з проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

39. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня тільки у приміщенні Центру.

40. 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.

41. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг терміну розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами центру.

42. 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 (в т.ч. в електронною поштою) адміністратора про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника центру.

43. 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.

□ **Передача вхідного пакета документів □ суб'єктові □ звернення**

□

44. Суб'єкт надання адміністративної послуги невідкладно, 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. Адміністратор центру у день надходження вхідного пакета документів здійснює його реєстрацію шляхом внесення відповідних відомостей до листа про проходження справи, а також до відповідного реєстру (журналу реєстрації) та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб зазначений в описі вхідного пакета документів.

46. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (в тому числі його уповноваженому представникові) у разі пред'явленні документа, що посвідчує особу та засвідчує його повноваження, або у випадках, передбачених законодавством, також 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 у 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 терміну у центрі, а потім передається для архівного зберігання.

Автор: Administrator
24.04.2015 10:58

48. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі (у паперовій та 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 керівники центру

50. Інформація про кожну надану адміністративну послугу: заява суб'єкта звернення (копія), лист проходження адміністративної послуги та опис вхідного пакету документів зберігаються у центрі. Усі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги

Керівник апарату адміністрації _____
Л.Є.Болясов

