

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
райдержадміністрації

30.12.2016 № 938

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
при Запорізькій районній державній адміністрації Запорізької області

1. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг при Запорізькій районній державній адміністрації Запорізької області (далі - ЦНАП), порядок дій адміністраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про ЦНАП та регламентом ЦНАП.

1.3. В цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному у Законі України «Про адміністративні послуги».

1.4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється з дотриманням таких 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 суб'єктів надання адміністративних послуг та працівників ЦНАП;
- доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернення.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

2.1. Графік роботи ЦНАП затверджується Запорізькою районною державною адміністрацією Запорізької області відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги».

2.2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частину.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП.

Відкрита частина включає:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також зберігання документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини ЦНАП суб'єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

2.3. Сектор прийому облаштовано при вході до приміщення ЦНАП. У ньому здійснюється загальне інформування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАП.

2.4. Сектор інформування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. У секторі розміщуються інформаційні стенди. Сектор облаштовано столами, стільцями, телефонами, факсимільними апаратами.

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

2.6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора ЦНАП.

2.7.

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стелажах із вільним доступом.

2.8. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації.

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

2.10. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація про:

- найменування ЦНАП, його місце знаходження;
- графік роботи ЦНАП (дні роботи та прийомні години);
- номери довідкових телефонів ЦНАП;
- адресу веб-сайту ЦНАП, факс, електронну пошту ЦНАП;
- перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;
- бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

строки надання адміністративних послуг;
платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;
прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, номер його/її телефону,
адресу електронної пошти;
користування інформаційними терміналами та автоматизованою
системою керування чергою (у разі наявності);
положення про ЦНАП;
регламент ЦНАП.

2.11. В приміщенні ЦНАП облаштовується скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг. Суб'єкти надання адміністративних послуг та керівник ЦНАП проводять щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій та вживають відповідні заходи.

3.Робота інформаційного підрозділу ЦНАП

3.1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАП може утворюватися інформаційний підрозділ. Інформаційний підрозділ ЦНАП також:

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

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платежі реквізити для сплати адміністративного збору;

надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому її адміністратором.

3.2. Райдержадміністрація забезпечує роботу окремого підрозділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.10 Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їдні шляхи, місце паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

3.3.Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАП (в тому числі на інформаційних терміналах у разі їх наявності) та веб-сайті повинна бути актуальною і повною. Інформація на веб-сайті ЦНАП має бути зручною для пошуку та копіювання.

3.4.Суб'єктам звернень, які звернулись до ЦНАП з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку, забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб, аналогічний способу звернення.

3.5. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАП та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАП. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися

шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. У разі не з'явлення суб'єкта звернення у визначений час черга протягом 15 хвилин зберігається, а потім анулюється.

3.6. 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.

4. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Райдержадміністрація, а також керівник ЦНАП 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).

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

5. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП

5.1. 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 ЦНАП.

5.2. Прийняття від суб'єкта господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларацій відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформленні регіональними та місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюється відповідно до Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

5.3. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у ЦНАП особисто, в тому числі через уповноваженого представника, надіслати вхідний пакет документів поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або, у передбачених законом випадках, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

5.4. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його / її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

5.5. Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт

звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

5.6. 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.

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

5.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора 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 ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

5.9. Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта повернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, а також спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакету документів (особисто, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи засобами телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та/або електронній формі.

5.10. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації, що додається (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 пакету документів.

5.11. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор не пізніше наступного дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (його сканкопію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

5.12. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та/або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.

5.13. При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному

повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

5.14. Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

5.15. У випадку неусунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

5.16. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5.17. Інформацію про вчинені дії адміністратор ЦНАП 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.

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 5 цього Регламенту, адміністратор 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 (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАП виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставляння працівником ЦНАП або в інший спосіб.

6.3. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи.

6.4. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами.

6.5. Виконавець зобов'язаний:

своєчасно інформувати ЦНАП 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 ЦНАП про хід розгляду справи.

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

7. Передача вихідного пакету документів суб'єктові звернення

7.1. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що зазначається у листі-проходженні справи.

7.2. Адміністратор ЦНАП невідкладно у день надходження вихідного пакету документів (отримання результату надання адміністративної послуги), повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення, 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.

7.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (в тому числі його представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника, або у випадках, передбачених законодавством, передається в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб (засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку тощо).

Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єкту звернення зберігається в матеріалах справи.

7.4. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакету документів адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

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

7.6. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративних послуг, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (сканкопії документів) формі, зокрема

заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи зберігаються у центрі.

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

7.9. Суб'єкт звернення має право на оскарження вихідного пакету документів відповідно до чинного законодавства України.

8. Процедури оскарження

8.1. Порядок оскарження дій чи бездіяльності персоналу ЦНАП:

8.1.1. Будь-яка особа має право подати скаргу на дії чи бездіяльність персоналу ЦНАП, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси.

8.1.2. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора ЦНАП є керівник ЦНАП.

Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є голова районної державної адміністрації у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

8.1.3. Скарга на дії чи бездіяльність адміністратора, подається керівнику ЦНАП, який зобов'язаний невідкладно зареєструвати її у журналі реєстрації скарг.

8.1.4. Керівник ЦНАП розглядає скаргу не більше десяти робочих днів з моменту її реєстрації. У випадку, якщо скарга потребує додаткового дослідження матеріалів справи чи вчинення інших дій, необхідних для об'єктивного розгляду скарги, керівник ЦНАП має право продовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до двадцяти робочих днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє особу письмово.

8.1.5. Результат розгляду скарги не пізніше наступного дня з моменту його прийняття передається адміністратору ЦНАП, який здійснює його реєстрацію у журналі реєстрації скарг та не пізніше наступного дня надсилає особі.

8.1.6. Керівник ЦНАП, в межах своїх повноважень, порушує питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.

8.2. Адміністративні акти, отримані через ЦНАП, оскаржуються у порядку, встановленому чинним законодавством України.

8.3. Дії або бездіяльність працівників ЦНАП можуть бути оскаржені в суді у порядку, встановленому законом.

Керівник апарату
райдержадміністрації



В.О. Макущенко