



КРЕМІНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

«19» серпня 2018 р.

м. Кременна

№ 1028

Про затвердження
Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
Кремінської райдержадміністрації

З метою покращення умов надання адміністративних послуг, керуючись ст. 119 Конституції України, ст. ст. 2, 39, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Законом України «Про адміністративні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг»:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Кремінської райдержадміністрації (додається).

2. Центру надання адміністративних послуг забезпечити:

1) дотримання вимог Регламенту Центра надання адміністративних послуг;

2) розміщення Регламенту Центра надання адміністративних послуг Кремінської райдержадміністрації у відповідних рубриках на офіційному веб-сайті райдержадміністрації для публічного доступу.

3. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

Перший заступник голови,
виконуючий обов'язки голови
районної державної адміністрації

В.В. Позняк

1028

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
райдержадміністрації

«19» вересня 2018 р. № 1028

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Кремінської райдержадміністрації

І. Загальна частина

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Кремінської райдержадміністрації (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Кремінської райдержадміністрації (далі - Центр), порядок дій адміністраторів центру, державних адміністраторів 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:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної 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 процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

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, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та регламентом Центру.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

2.1. Центр розміщується в центрі міста Кременна в орендованому приміщенні будівлі Управління державної казначейської служби України в Кременському районі Луганської області в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

Адреса Центру :

Луганська обл., Кременський район, м. Кременна, вул. Банкова, 3.

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

Графік роботи Центру затверджується головою Кременської районної державної адміністрації, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до Центру облаштований кнопкою виклику для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до Центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщені вказівники, на яких зазначається місце розташування Центру.

2.2. Приміщення Центру розміщено на першому поверсі будівлі. 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 цієї частини Центру.

Відкрита частина приміщення поділяється на два сектори та включає сектор прийому, інформування, очікування і сектор обслуговування суб'єктів звернення за адміністративною послугою.

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 Центру суб'єктам звернення забороняється. Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

2.3. Сектор прийому, інформування і очікування облаштовується з метою ознайомлення суб'єктів звернення з порядком та умовами надання адміністративних послуг. В секторі здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

Для інформування суб'єктів 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.

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

Сектор прийому, інформування і очікування розміщено в приміщенні, площа якого 29,1 м², та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо. У разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

2.4. Сектор прийому, інформування і очікування та сектор обслуговування розмежовуються прозорою перегородкою.

2.5. Сектор обслуговування утворено за принципом відкритості розміщення робочих місць, площа якого складає 61,72 м². Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

2.6. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах (в разі їх наявності) 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, якщо такі 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.

2.7. 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 по суб'єктам надання адміністративних послуг.

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

2.9. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів. 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.

2.10. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг та безоплатні юридичні послуги (громадські приймальні з надання юридичної допомоги).

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

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Кременська райдержадміністрація, 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).

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

IV. Робота інформаційного підрозділу центру

4.1. 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 може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ Центру 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 до прийому їх адміністратором.

При відсутності інформаційного підрозділу всі вище перераховані функції виконують адміністратори Центру.

4.2. Кремінська райдержадміністрація забезпечує роботу окремого підрозділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.6 Регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їдні шляхи, місце паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

4.4. 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.

V. Керування чергою в центрі

5.1. 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.

5.2. 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).

5.3. 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 через засоби телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку). Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години. У

разі не з'явлення суб'єкта звернення у визначений час черга протягом 15 хвилин зберігається, а потім анулюється.

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

VI. 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.

6.2. Прийняття від суб'єктів господарювання заяви про видачу документів дозвільного характеру та документів, що додаються до неї, декларацій, видача (переоформлення, видача дублікатів, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені регіональними та місцевими 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 до Центру особисто, через уповноваженого представника, надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або в передбачених законом випадках за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

6.4. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

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 випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор повідомляє суб'єкта звернення 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.

6.6. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї. Опис складається у двох примірниках.

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

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 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.

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.

6.10. 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.

6.11. Після реєстрації вхідного пакета документів в Журналі 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.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

7.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 6 цього Регламенту, 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.

7.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня та/або шляхом надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (в разі необхідності) 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: 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.

VIII. 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, 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 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 (засобами поштового зв'язку – рекомендованим листом із повідомленням про вручення, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку тощо).

Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зберігається в матеріалах справи.

8.4. У разі не зазначення 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 електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

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

8.7. 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, зберігається у Центрі.

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

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

Керівник апарату
райдержадміністрації

О.Л. Крутько