

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Дергачівської районної державної адміністрації Харківської області

19 червня 2014 року № 201

Дергачівська районна державна адміністрація
районної державної адміністрації Харківської області
 09 червня 2014 року № 4/105
 Виконавча особа органу
 [Підпис]

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг при Дергачівській районній державній адміністрації

I. Загальні положення

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

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

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється відповідно до 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.

4. ЦНАП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних органів виконавчої влади, іншими нормативно-правовими актами, розпорядженнями голови районної державної адміністрації, Положенням про ЦНАП та цим Регламентом.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП

1. ЦНАП розміщується в центральній частині міста у зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

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

Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до ЦНАПу території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦНАП.

2. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частину.

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

Відкрита частина ЦНАПу включає:

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

Відкрита частина ЦНАПу розміщується на першому поверсі будівлі.

Закрита частина ЦНАПу 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 ЦНАПу суб'єктам звернення забороняється.

3. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення ЦНАПу. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи ЦНАПу.

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

У секторі інформування 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.

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

5. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до ЦНАПу протягом

дня, та облаштовується в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають проблеми із зором.

6. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення містить інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади державних адміністраторів ЦНАПу.

7. Площа секторів очікування та обслуговування достатня для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи державних адміністраторів ЦНАПу.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50 кв. метрів.

8. У приміщенні ЦНАПу на інформаційних стендах і інформаційних терміналах (за наявності) розміщується інформація, зокрема, про:

найменування ЦНАПу, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адреси веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, 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, які надаються в приміщенні ЦНАПу (у разі їх надання);

прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАПу, контактні телефони, адреса електронної пошти;

користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);

користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

Положення про ЦНАП;

Регламент ЦНАП.

9. 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, за результатами яких вживають відповідні заходи.

10. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, 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 за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

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

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

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Голова районної державної адміністрації, а також керівник ЦНАПу 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).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це районну державну адміністрацію, а також керівника ЦНАПу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

IV. Робота інформаційного підрозділу ЦНАП

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 ЦНАП та порядку прийому суб'єктів звернення у ЦНАПі може утворюватися інформаційний підрозділ. Рішення щодо утворення інформаційного підрозділу ЦНАП приймається головою районної державної адміністрації.

2. Інформаційний підрозділ ЦНАПу:

2.1. Інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції ЦНАПу.

2.2. Консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору.

2.3. Надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх державним адміністратором.

3. Районна державна адміністрація створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАПу або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у пункті 8 розділу II цього Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАПу, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4. Інформація, яка розміщується в приміщенні ЦНАПу (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною. Інформація на веб-сайті ЦНАПу має бути зручною для пошуку та копіювання.

5. Суб'єктам звернення, які звернулися до ЦНАПу з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАПом у спосіб, аналогічний способу звернення.

V. Керування чергою в ЦНАПі

1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАПі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою.

2. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому державним адміністратором ЦНАПу 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 визначенням його прізвища та імені).

3. У ЦНАПі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до державного адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до ЦНАПу та/або електронної реєстрації на веб-сайті ЦНАПу.

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

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАПі

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 ЦНАПі.

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, 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».

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

4. У разі коли вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, пред'являються документи, що посвідчують особу представника та засвідчують його/її повноваження.

5. Державний адміністратор ЦНАПу 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, державний адміністратор повідомляє суб'єкта звернення про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджується підписом заявника.

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.

7. Державний адміністратор ЦНАПу складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначається інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням печатки (штампа) відповідного державного адміністратора ЦНАПу, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення в ЦНАПі електронного документообігу - в електронній формі.

9. Державний адміністратор ЦНАПу 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 вхідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку) про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

10. Державний адміністратор ЦНАПу 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.

11. 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, державний адміністратор ЦНАПу 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.

12. Після реєстрації вхідного пакета документів державний адміністратор ЦНАПу формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

13. Інформацію про вчинені дії державний адміністратор ЦНАПу вносить до листа про проходження справи у паперовій та/або електронній формі (крім випадків, коли державний 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)

1. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього Регламенту, державний адміністратор ЦНАПу 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) державного адміністратора, що передав відповідні документи.

2. Передача справ у паперовій формі від ЦНАПу до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в приміщенні ЦНАПу, через уповноваженого працівника, який визначений наказом суб'єкта надання адміністративної послуги або надсилаються відскановані документи з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку чи в інший спосіб. Вхідний пакет документів передається не менше ніж один раз протягом робочого дня.

3. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги (або уповноважена ним особа) зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа проходження справи.

4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється керівником ЦНАПу.

5. Суб'єкт надання адміністративної послуги 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) державного адміністратора ЦНАПу про хід розгляду справи.

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

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

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 ЦНАПу, про що зазначається в листі проходження справи.

2. Державний адміністратор ЦНАПу 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.

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.

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

4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання в ЦНАПі 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 ЦНАПі, а потім передається для архівного зберігання.

5. У випадку, коли адміністративна послуга надається невідкладно, державний адміністратор ЦНАПу 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.

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

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 ЦНАПі.

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

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

Керівник апарату районної
державної адміністрації

Т.Д. Остропліць

Кравченко 2 06 37