



**УКРАЇНА
Харківська область
Богодухівський район
Коломацька селищна рада**

**РІШЕННЯ
II сесії
IX скликання**

від 27 листопада 2020 року

№6

**Про затвердження Регламенту
відділу «Центр надання
адміністративних послуг»
Коломацької селищної ради**

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», беручі до уваги рішення XII сесії VIII скликання Коломацької селищної ради від 14 грудня 2018 року № 7 «Про затвердження Регламенту Центру надання адміністративних послуг», рішення XVIII сесії VIII скликання Коломацької селищної ради від 18.10.2019 року № 16 «Про внесення змін до рішення № 5 рішення XII сесії VIII скликання Коломацької селищної ради «Про апарат селищної ради його підрозділи та відділи та умови праці на 2019 рік» від 14.12.2018 року» та з урахуванням рекомендацій Програми «U-LEAD з Європою» в рамках реалізації вимог Технічного завдання раунду 4 Програми «U-LEAD з Європою», селищна рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг» Коломацької селищної ради в новій редакції з врахуванням рекомендацій Програми (Додаток 1).
2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну комісію з питань прав людини, законності, правопорядку, депутатської діяльності, етики та регламенту (Голова постійної комісії – Андрійченко Н.В.).

Селищний голова

Володимир ГУРТОВИЙ

ДОДАТОК
до рішення ІІ сесії ІХ скликання
Коломацької селищної ради
від 27.11.2020 року №6

РЕГЛАМЕНТ

ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» КОЛОМАЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

1. Загальні положення.

1.1. Регламент відділу «Центр надання адміністративних послуг Коломацької селищної ради» (далі - Регламент) розроблено відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», з урахуванням Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 588 (з наступними змінами), рішення Коломацької селищної ради від 06 листопада 2018 року №9 «Про створення Центру адміністративних послуг Коломацької селищної ради».

1.2. Цей Регламент визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Коломацької селищної ради (далі – Центр, ЦНАП), порядок дій адміністраторів Центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.3. Дотримання положень Регламенту є обов'язковим для всіх працівників ЦНАП, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через Центр.

1.4. Терміни, які використовуються у цьому Регламенті, вживаються у значеннях, наведених у законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

1.5. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги, яка надається через ЦНАП, та передача вихідного пакету документів суб'єкту звернення здійснюється виключно в ЦНАП, в тому числі на віддалених робочих місцях (ВРМ) с. Шелестове, с. Різуненкове.

1.6. Час прийому суб'єктів звернень у Центрі, віддалених місць Центру затверджується Коломацької селищною радою, з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

1.7. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, в тому числі на відділених робочих місцях (далі – Перелік), формується керівником ЦНАП з урахуванням пропозицій і зауважень суб'єктів надання адміністративних послуг, та визначається Коломацької селищною радою.

1.8. Форми інформаційних і технологічних карток, описів вхідних пакетів документів, супровідних листів, листа-проходження, постанов і протоколів щодо адміністративної відповідальності тощо затверджуються Коломацьким селищним головою.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. На вході до будівлі ЦНАП розміщаються вивіска з найменуванням Центру та табличка з інформацією про графік його роботи (прийомні години суб'єктів звернення).

2.2. Вхід до Центру, облаштований пандусом для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

2.3. У приміщенні Центру облаштовано туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

2.4. На прилеглій до Центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

2.5. Приміщення Центру, поділяється на відкриту та закриту частини. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру.

2.6. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру. Відкрита частина включає місце для очікування та інформування суб'єктів звернення, а також для прийому та обслуговування

2.7. У Центрі для інформування суб'єктів звернення та очікування забезпечується: розміщення інформаційних стендів, а також столами, стільцями та канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

2.8. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг Центр облаштовується відповідно скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці.

2.9. Робочі місця адміністраторів для прийому суб'єктів повинні бути облаштовані за принципом відкритості і мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця. Додатково розміщується інформація про прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника.

2.10. Відкрита частина приміщення ЦНАП повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів Центру

- 2.11. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:
- Ü найменування Центру, його місцезнаходження та місцезнаходження віддалених місць для роботи адміністраторів Центру;
 - Ü номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
 - Ü графік роботи Центру, його віддалених місць; перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, на віддалених місцях, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
 - Ü 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;
 - Ü супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
 - Ü прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 2.12. Положення про Центр; Регламент Центру. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, на його віддалених місцях повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.
- 2.13. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.
- 2.14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщаються на столах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.
- 2.15. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі Центру можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.
- 2.16. У приміщенні Центру на основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг консультації та послуги можуть надаватися безпосередньо представниками суб'єктів надання адміністративних послуг.

3. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг

- 3.1. Інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг подається в інформаційних картках адміністративних послуг, а порядок розгляду і вирішення справ щодо надання конкретних адміністративних послуг - у технологічних картках.
- 3.2. Інформаційні і технологічні картки адміністративних послуг розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг на кожну адміністративну послугу та затверджуються, в частині адміністративних послуг

органів місцевого самоврядування, виконавчим комітетом Коломацької селищної ради.

3.3. Керівник Центру має право вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив Центр, а також керівника Центру, готовує пропозиції щодо внесення змін до переліку послуг, які надаються через ЦНАП, інформаційних та/або технологічних карток адміністративних послуг згідно із законодавством.

4. Інформування суб'єктів звернення

4.1. У Центрі може визначатися посадова особа для надання допомоги суб'єктам звернення, їх консультування із загальних питань організації роботи Центру та порядку прийому.

4.2. У посадової особи (консультанта) суб'єкти звернення можуть отримати: інформацію щодо діяльності ЦНАП і адміністративних послуг; загальну консультацію щодо конкретної адміністративної послуги; консультацію щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг; інформацію щодо рахунків і банківських реквізитів для сплати адміністративного збору; вихідний пакет документів – результат послуги (якщо для цього не визначено інший порядок); іншу допомогу, яка необхідна їм перед прийомом в адміністратора та яка пов'язана із наданням адміністративних послуг у ЦНАП.

4.3. Коломацька селищна рада забезпечує роботу окремого розділу на веб-сайті Коломацької селищної ради, де розміщується інформація, зазначена у пункті 2.11 цього регламенту

4.4. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною. Інформація на веб-сайті Центру має бути зручною для пошуку та копіювання. 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 у спосіб, аналогічний способу звернення.

5. Прийом вхідного пакету документів

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 -

вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП або на його віддалених місцях Центру.

5.2. 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.

5.3. Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

5.4. Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його 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 або самостійно формує заяву засобами інформатизації.

5.6. 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.

5.7. Заява, що подається для отримання адміністративної послуги, у разі потреби отримання додаткової інформації від інших суб'єктів, повинна містити дозвіл суб'єкта звернення на отримання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

5.8. Адміністратор складає опис вхідного пакету документів, у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках. 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 звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги

(особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів.

5.10. Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у електронній формі.

5.11. Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація. 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 відскановану копію).

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 помилку, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків, за можливості – надає допомогу в їх усуненні, або реєструє вхідний пакет документів з недоліками.

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 не усунення.

5.14. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки телефоном.

5.15. 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) або вносяться зміни у раніше виданий опис.

5.16. Внесення додаткових документів та/або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

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

5.18. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та/або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та/або сканування.

5.19. Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

5.20. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуги та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. У випадках передбачених законодавством, рішення про надання адміністративної послуги приймається невідкладно у ЦНАП.

6.2. 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-проходження справи із зазначенням часу, дати та підпису представника суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та поставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.3. Відомості про передачу вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

6.4. В листі-проходження вказується контрольна дата виконання послуги.

6.5. Передача справ у паперовій формі з Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не рідше одного разу протягом робочого дня, а з віддаленого місця – не пізніше наступного робочого дня.

6.6. У разі, якщо суб'єктом надання адміністративних послуг є територіальний орган (підрозділ) центрального органу виконавчої влади – строки та порядок передачі документів визначаються в узгодженному рішенні.

6.7. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги (далі також – 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 у паперовій та / або електронній формі.

6.8. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені технологічною карткою адміністративної послуги, і не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформувати вихідний пакет документів та направити його до ЦНАП, про що він зазначає в журналі або електронному реєстрі.

6.9. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату вирішеної справи здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей в журнал або електронний реєстр.

6.10. Адміністративна послуга, що потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше структурними підрозділами (виконавчими органами), суб'єкт надання адміністративних послуг 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.

6.11. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем (суб'єктом надання адміністративної послуги), що ухвалює (або готовує) кінцеве рішення у справі.

6.12. Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні інших адміністративних органів, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління.

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

6.14. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків керівником ЦНАП.

6.15. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги згідно технологічної картки тощо) або вимог діючого законодавства в процесі надання адміністративної послуги посадовою чи службовою особою суб'єкта надання адміністративної послуги адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

6.16. 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.

6.17. 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 ЦНАП.

7. Передача результату надання адміністративних послуг суб'єкту звернення

7.1. 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 (його віддаленого місця Центру, про що зазначається в листі про проходження справи).

7.2. 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 електронній формі та повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єкта звернення у замовлений ним спосіб (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

7.3. Результат надання адміністративної послуги (вихідний пакет документів) передається суб'єктам звернення особисто (в тому числі його/її представнику) при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника, або, у випадках передбачених законодавством, передається (надсилається) в інший зручний для суб'єкта звернення спосіб.

7.4. Інформація про дату отримання вихідного пакета документів суб'єктом звернення зазначається в описі вхідного пакета документів, або в іншому документі, визначеному органом, що утворив Центр, і зберігається в матеріалах справи.

7.5. Відмова у позитивному вирішенні справи щодо адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання письмово, з визначенням передбачених законодавством підстав для такої відмови та їх обґрунтуванням, та долучається до справи. Письмове повідомлення суб'єкта надання про відмову у позитивному вирішенні справи щодо надання адміністративної послуги з відповідним обґрунтуванням видається суб'єкту звернення під особистий підпис, про що суб'єкт звернення повідомляється телефоном або електронною поштою у день реєстрації у ЦНАП такого повідомлення.

7.6. У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на зберігання до архіву.

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

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

7.9. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник Центру.

7.10. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема, заява суб'єкта звернення з описом вхідного пакета документів та лист про проходження, копія квитанції про сплату адміністративного збору (у разі платності адміністративної послуги), копія довіреності (у разі подання або отримання документів уповноваженою особою), копія результату надання адміністративної послуги, оригінал результату надання адміністративної послуги, в разі його неотримання суб'єктом звернення, зберігається у Центрі.

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