



УКРАЇНА

МОСТИСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

4 грудня 2013

Мостиська

№ 439

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг при Мостиській районній
державній адміністрації

Відповідно до статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», законів України «Про адміністративні послуги», «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2013 року № 588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг»:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг при Мостиській районній державній адміністрації, що додається.
2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на першого заступника голови районної державної адміністрації О. Гачака.

Голова районної
державної адміністрації



Л. С. Збитковський

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
райдержадміністрації
« 4 » грудня 2013 № 439

РЕГЛАМЕНТ
Центру надання адміністративних послуг
при Мостиській районній державній адміністрації

1. Загальна частина

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг при Мостиській районній державній адміністрації (далі – Центр, ЦНАП), порядок дій адміністраторів Центру 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.

2. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

2.1. Центр розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

Графік роботи Центру затверджується головою Мостиської районної державної адміністрації, з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

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

2.2. 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 Центру.

Відкрита частина може включати:

- 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 збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

2.3. Сектор прийому та інформування облаштовується при вході до приміщення Центру. У них здійснюється загальне інформування суб'єктів звернення з питань роботи Центру, з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі наявності - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

2.4. Сектор очікування розміщений в просторому приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

2.5. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові посади адміністратора Центру та суб'єкта надання адміністративних послуг.

2.6. На інформаційних стендах (у разі наявності - інформаційних терміналах) 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;
- 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 Центру;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- положення про Центр;
- регламент Центру.

2.7. Графік роботи представників суб'єктів надання адміністративних послуг в Центрі надання адміністративних послуг Мостиської районної державної адміністрації затверджується розпорядженням голови райдержадміністрації.

2.8. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування.

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

3. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

3.1. Голова районної державної адміністрації, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг за (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 голову райдержадміністрації, а також керівника Центру, готує відповідні пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

4. Керування чергою в центрі

4.1. 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.

4.2. 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).

4.3. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години.

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

5. Прийняття заяви та інших документів у Центрі

5.1. 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.

5.2. 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 оформляються місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

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

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

5.5. Адміністратор центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви та здійснює реєстрацію шляхом внесення даних до журналу реєстрації. Після внесення даних, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви і в описі вхідного пакета документів. Форма журналу реєстрації вхідного пакета документів додається до цього Регламенту (додаток 1).

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.

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 Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про реєстраційний номер заяви та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках. Форма опису вхідного пакету документів додається до цього Регламенту (додаток 2).

5.8. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з прославленням печатки (штампа) відповідного 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. 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, адміністратор Центру не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його скановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку та передає суб'єкту надання адміністративних послуг.

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

5.13. 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. Форма листа про проходження справи додається до цього Регламенту (додаток 3).

6. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

6.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 5.1-5.13 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 проставлянням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

6.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставки працівником Центру або в інший спосіб передбачений чинним законодавством.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

7. Передача вихідного пакета документів суб'єктові 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, про що зазначається в листі про проходження справи.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг.

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (скановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші передбачені документи, зберігаються у Центрі.

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

В. о. начальника відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації



Л. Г. Іванейко

Додаток 1 до
Регламенту
(пункт 5.5)

ЖУРНАЛ

обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг *

<i>Реєстраційний номер</i>	<i>Дата надходження заяви на отримання адміністративної послуги</i>	<i>Контрольний термін виконання послуги</i>	<i>Дата видачі результату послуги</i>	<i>Відомості про суб'єкта звернення: найменування</i>	<i>Назва адміністративної послуги</i>	<i>ПІБ, підпис адміністратора Центру надання адміністративних послуг</i>	<i>ПІБ відповідально го суб'єкта надання адміністративних послуг</i>	<i>Результат надання адміністративної послуги</i>	<i>Підпис одержувача послуги</i>	<i>Примітки</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

У разі потреби журнал може доповнюватись додатковими графами

Додаток 3
до Регламенту
(пункт 5.13)

ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

справа №

Найменування		П.І.Б.		Дата та час:		Дата та час:	
суб'єкта надання адміністративних послуг	адміністратора Центру	суб'єкта надання адміністративних послуг (підпис)	адміністратора Центру (підпис)	реєстрації надходження заяви та вхідного пакета документів від суб'єкта звернення до адміністратора Центру	передачі та прийняття заяви та вхідного пакета документів до суб'єкта надання адміністративних послуг (підписи осіб)	реєстрації відповідного рішення суб'єктом надання адміністративних послуг (вихідний номер)	передачі та прийняття відповідного рішення адміністратору Центру (підписи осіб)

ПОВІДОМЛЕННЯ СУБ'ЄКТА ЗВЕРНЕННЯ ПРО РЕЗУЛЬТАТ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ:

Дата _____ за телефоном _____ П.І.Б. _____
(адміністратора Центру) (підпис) **МП**

Дата поштового відправлення _____
(у разі нез'явлення суб'єкта звернення для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги)