

Додаток 2  
до рішення виконавчого комітету  
Литовезької сільської ради  
від 29 грудня 2016 р. № 1/28

## **РЕГЛАМЕНТ** **роботи Центру надання адміністративних послуг** **Литовезької сільської ради**

### **1. Загальні положення**

1.1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг Литовезької сільської ради (надалі – Регламент, ЦНАП – відповідно) регулює організаційно-процедурні засади діяльності «Центр надання адміністративних послуг у Литовезькій сільській раді», виконавчих органів Литовезької сільської ради.

1.2. Регламент є нормативним актом, розробленим на основі чинного законодавства України з врахуванням регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Литовезької сільської ради та визначає механізм взаємодії працівників ЦНАПу, суб'єктів надання адміністративних послуг та суб'єктів звернень з питань реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» та інших нормативних актів України, здійснення правового, організаційного, матеріально-технічного та іншого забезпечення діяльності ЦНАП.

1.3. Затвердження Регламенту, скасування та внесення змін у цей документ здійснюється за рішенням виконавчого комітету сіль ради.

1.4. У випадку прийняття законодавчих актів, що призводять до виникнення розходжень окремих положень Регламенту з чинним законодавством, на засіданні виконавчого комітету сільської ради ухвалюється рішення про внесення відповідних змін та доповнень до Регламенту.

1.5. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників та учасників ЦНАП, суб'єктів надання адміністративних послуг.

1.6. Прийом заяв суб'єктів звернень щодо надання адміністративних послуг, відповідно до затвердженого реєстру, якщо такі послуги за законом надаються через ЦНАП, та видача суб'єктам звернень оформлених результатів надання адміністративних послуг здійснюється виключно через ЦНАП.

### **2. Інформаційна і технологічна картка адміністративних послуг**

2.1. Основна інформація для суб'єкта звернення щодо надання адміністративних послуг описується у відповідних інформаційних картках, а порядок надання адміністративних послуг – у відповідних технологічних

картках, що розміщені на інформаційних стендах, в інформаційних терміналах, на сайті сільської ради.

2.2. Інформаційні і технологічні картки, зміни до них, розробляються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 №44 «Про затвердження вимог до підготовки технологічної картки адміністративної послуги», а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, погоджуються їх керівництвом та затверджуються заступником сільського голови (відповідно до повноважень), уповноваженим з питань якості.

2.3. У разі внесення змін до законодавства, щодо надання певної адміністративної послуги суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги у строк до 3 робочих днів інформує про це керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту, та подає на затвердження.

2.4. Керівник ЦНАП може вносити суб'єкту надання адміністративних послуг подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

### **3. Інформаційне забезпечення, інформаційне консультування та регулювання черги**

3.1. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернень у ЦНАП вживаються заходи для інформаційного забезпечення, інформаційного консультування суб'єктів звернень та запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для регулювання черги.

3.2. Інформаційне забезпечення з питань діяльності ЦНАП, процедур надання адміністративних послуг, графіків особистого прийому, порядку та умов обслуговування у ЦНАП здійснюється за допомогою інформаційних стендів, інформації на сайті сільської ради.

3.3. У ЦНАП розміщується та є загальнодоступною така інформація:

- структура та графік прийому суб'єктів звернень у ЦНАП;
- реєстр адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП;
- інформаційні картки адміністративних послуг;
- формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- адреса ЦНАП, транспортне сполучення;
- номери телефонів ЦНАП;
- адреса веб-сайту ЦНАП, факс, електронна пошта ЦНАП;
- інструкція з користування інформаційними терміналами та електронною системою керування чергою;
- положення про ЦНАП та регламент роботи ЦНАП;
- банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП;

- графіки особистого прийому громадян сільським головою, заступниками сільського голови, керівниками виконавчих органів сільської ради;

- інша інформація за рішенням керівництва ЦНАП.

Перелічена інформація розміщується у зручному та доступному для суб'єктів звернень місці у зоні очікування.

3.4. Інформаційні картки та формуляри (бланки) заяв, необхідні для отримання адміністративних послуг, знаходяться в адміністраторів та учасників ЦНАП.

3.5. ЦНАП забезпечує роботу адміністраторів та учасників ЦНАП, орендарів – надавачів супутніх послуг.

3.6. Працівники та учасники ЦНАП під час здійснення своїх повноважень мають бути забезпечені ідентифікаторами встановленого зразка.

3.7. Спеціаліст ЦНАП:

- здійснює інформаційне консультування (в т. ч. у телефонному режимі), або перенаправляє (переадресовує) дзвінки адміністраторам чи учасникам ЦНАП;

- надає за усним клопотанням суб'єкта звернення інформацію щодо діяльності ЦНАП та реєстру адміністративних послуг;

- забезпечує наявність на стендах у достатній кількості інформаційних карток та формулярів (бланків) заяв та зразків їх заповнення, необхідних для отримання адміністративних послуг;

- надає іншу допомогу, необхідну суб'єктам звернень перед прийомом в адміністратора.

3.8. Суб'єкти звернень, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, отримують талон, у якому зазначено: найменування ЦНАП, дата та час реєстрації, порядковий номер у черзі, тематика звернення. Суб'єкти звернень очікують на прийом адміністратором чи учасником ЦНАП згідно номера з талону та робочого місця прийому.

3.9. У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора чи учасника ЦНАП на інший день та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до спеціаліста ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень, які звернулися за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені дні та години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на іншу дату та час повторно.

4.10. ЦНАП може використовувати також інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівноправності суб'єктів звернень.

#### **4. Прийняття заяв та інших документів у ЦНАП**

4.1. Надання фахових консультацій щодо конкретних адміністративних послуг, прийняття від суб'єктів звернень заяв та інших документів (надалі – вхідний пакет документів) та видача результатів адміністративних послуг

(надалі – вихідних пакетів документів), здійснюють адміністратори та учасники ЦНАП.

Прийняття від громадян звернень (заяв, скарг та пропозицій) здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Вхідний пакет документів у ЦНАП може бути подано особисто суб'єктом звернення або його довіреною особою, надіслано поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

4.3. Якщо вхідний пакет документів подається довіреною особою суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва). Інформація про довірену особу фіксується у матеріалах справи.

4.4. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами чи учасниками ЦНАП відповідно до інформаційних карток.

4.5. Адміністратор ЦНАП, на підставі документа, що посвідчує особу, приймає заповнений формуляр (бланк) заяви, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні записи та вносить дані до електронної системи.

4.6. Адміністратор ЦНАП складає опис прийняття вхідного пакету документів у двох примірниках. У описі зазначається: дата подання вхідного пакету документів, реєстраційний номер послуги, перелік документів, що додаються до неї, прізвище адміністратора ЦНАП, який прийняв документи, очікуваний термін вирішення справи, спосіб інформування про готовність послуги, а також графік роботи та контактні телефонні номери ЦНАП.

4.7. Адміністратор чи учасник ЦНАП під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи повідомлення про результати надання адміністративної послуги, а також бажаний спосіб передачі суб'єкту звернення результату надання адміністративної послуги та здійснити відповідну відмітку в електронній картці послуги.

4.8. Адміністратори ЦНАП здійснюють реєстрацію вхідного пакету документів шляхом внесення даних до електронного реєстру, сканують необхідні документи. Після внесення даних до електронного реєстру, адміністративній послугі, справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація.

4.9. Адміністратори ЦНАП видають суб'єкту звернення (на вимогу) примірник опису прийняття вхідного пакету документів з персональним підписом адміністратора із зазначенням дати прийому.

4.10. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, адміністратор ЦНАП зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня повідомити суб'єкту звернення про реєстрацію вхідного пакету документів засобами телекомунікаційного зв'язку. Повідомлення про реєстрацію вхідного пакету документів не здійснюється, якщо адміністративна послуга надається у термін до 10 робочих днів.

4.11. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор ЦНАП виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єкту звернення без реєстрації для усунення недоліків (якщо вони не можуть бути виправлені негайно).

4.12. При реєстрації вхідного пакету документів з недоліками суб'єкту звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та ймовірність негативного рішення у випадку їх не усунення або несвоєчасного усунення.

4.13. У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів у строк, передбачений законодавством для надання адміністративної послуги, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

4.14. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратори ЦНАП формують справу у паперовому та електронному вигляді, скріплюють електронним цифровим підписом та оперативно направляють суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі.

## **5. Опрацювання справи (вхідного пакету документів)**

5.1. Опрацювання вхідних пакетів документів та надання адміністративних послуг здійснюється суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до технологічних карток.

5.2. Адміністратор чи учасник ЦНАП зобов'язаний організувати передачу вхідного пакету документів до суб'єкта надання адміністративної послуги у міру їх надходження, але не рідше одного разу в день.

5.3. Передача справ у паперовій формі суб'єктам надання адміністративних послуг здійснюється спеціально визначеною особою або адміністратором ЦНАП через відповідального працівника суб'єкта надання адміністративних послуг.

5.4. У день звернення (або протягом наступного робочого дня) справа у паперовому вигляді направляється суб'єкту надання адміністративних послуг, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі, разом з описом передачі справи, де зазначається дата, прізвище та підпис представника, який отримав справу.

5.5. Отримавши справу, суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання (підпис, прізвище та дату отримання).

5.6. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний розглянути справу та прийняти рішення у терміни, визначені законом та зафіксовані у інформаційній та технологічній картках адміністративної послуги.

5.7. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у

встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії.

5.8. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справи та прийняття рішення, а також інші проблеми, що виникають при наданні послуги.

5.9. У разі, якщо в ході надання послуги виявлено підстави для прийняття негативного (незадовільного) для суб'єкта звернення рішення, суб'єкт надання адміністративної послуги повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення.

## **6. Передача результатів надання адміністративних послуг (вихідного пакету документів) суб'єкту звернення**

6.1. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи сформулювати вихідний пакет документів та передати його адміністратору ЦНАП.

6.2. Адміністратор ЦНАП у день надходження результату адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відміток у електронну картку послуги та закриття справи.

6.3. Адміністратор ЦНАП не пізніше наступного робочого дня після отримання вихідного пакету документів від суб'єкта надання адміністративної послуги повідомляє суб'єкту звернення про готовність результату послуги засобами телекомунікаційного зв'язку (телефон, Інтернет, SMS-повідомлення).

6.4. Результат надання адміністративної послуги видається суб'єкту звернення особисто (його довірений особі) – при пред'явленні документа, який посвідчує особу (документа, який підтверджує повноваження довіреної особи), або у спосіб, прийнятний для суб'єкта звернення (засобами поштового зв'язку (рекомендованим листом з описом вкладення та повідомленням про вручення), засобами телекомунікаційного зв'язку).

6.5. У разі не звернення суб'єкта звернення за результатом послуги у ЦНАП протягом двох місяців результат адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку.

7.6. У випадках, якщо адміністративна послуга, яку хоче отримати суб'єкт звернення, може надаватися невідкладно, опрацювання та вирішення справи здійснюється у ЦНАП адміністраторами чи учасниками ЦНАП згідно з технологічною картою.

6.7. Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) у видрукуваному описі видачі результату послуги або отриманні повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою).

6.8. Контроль за проходженням справи та дотриманням термінів її вирішення покладається на адміністраторів, учасників ЦНАП та керівника ЦНАП.

6.9. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несуть суб'єкти надання адміністративної послуги, та в межах своїх повноважень – адміністратори та учасники ЦНАП.

6.10. Відмова у наданні адміністративної послуги оформляється суб'єктом надання адміністративної послуги письмово із зазначенням причини відмови з посиланням на норми чинного законодавства.

6.11. Відмова у наданні адміністративної послуги вважається результатом та долучається до адміністративної справи, про що робиться відповідна відмітка в електронній картці послуги.

6.12. У разі усунення суб'єктом звернення причин, що стали підставою для відмови у наданні адміністративної послуги, суб'єкт звернення має право повторно подати вхідний пакет документів, необхідних для надання адміністративної послуги, у порядку, передбаченому цим Регламентом.

## **7. Терміни надання адміністративної послуги**

7.1. Термін надання адміністративної послуги зазначається в Інформаційній картці та не може перевищувати 30 календарних днів з дня подання суб'єктом звернення заяви та документів, необхідних для отримання послуги, якщо інше не визначено законом.

7.2. У разі надання адміністративної послуги суб'єктом надання адміністративних послуг на засадах колегіальності, рішення про надання адміністративної послуги або про відмову в її наданні приймається у термін, визначений у п.8.1., а в разі неможливості прийняття зазначеного рішення – на першому засіданні колегіального органу після закінчення цього терміну.

7.3. Адміністративна послуга вважається наданою з моменту інформування суб'єкта звернення. При цьому термін доставки поштової кореспонденції не зараховується до терміну надання адміністративної послуги.

## **8. Оскарження результатів надання адміністративних послуг**

8.1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу щодо результату надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно суб'єкта надання адміністративної послуги, що розглядав справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

8.2. Скаргу може бути подано протягом тридцяти календарних днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома суб'єкта звернення.

8.3. Скарга, яка подається до ЦНАП, підлягає реєстрації у встановленому порядку. Не пізніше наступного дня з моменту реєстрації скарга разом із матеріалами, що додаються до неї, передається (надсилається) суб'єкту розгляду скарги.

8.4. Суб'єкт розгляду скарги зобов'язаний розглянути й вирішити скаргу відповідно до вимог чинного законодавства України та забезпечити передання рішення у ЦНАП для доведення до відома скаржника.

## 9. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів чи учасників ЦНАП

9.1. У ЦНАП здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

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

9.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністраторів ЦНАП є керівник ЦНАП. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника ЦНАП є Литовезький сільський голова.

9.4. Керівник ЦНАП розглядає скаргу невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти 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 тридцяти днів з моменту реєстрації скарги, про що повідомляє суб'єкта звернення письмово або в інший обраний суб'єктом звернення спосіб.

9.5. Керівник ЦНАП вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень порушує перед Литовезьким сільським головою питання про дисциплінарну відповідальність адміністраторів.

Секретар сільської ради



О.Л. Касянчук