

Додаток до  
рішення 7 сесії  
Козелецької селищної ради  
восьмого скликання  
від 18 жовтня 2017 року  
№ 12-7/VIII

**Регламент  
Центру надання адміністративних послуг  
Козелецької селищної ради**

**I. Загальні положення**

1. Регламент роботи Центру надання адміністративних послуг Козелецької селищної ради (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністраторів, головних спеціалістів з надання адміністративних послуг, реєстраторів, державних реєстраторів та суб'єктів надання адміністративних послуг (адміністративних органів-учасників Центру) у ході надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП у своїй діяльності керуються Законом України «Про адміністративні послуги» від 6 вересня 2012 року № 5203-VI, вимогами до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Кабінетом Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

3. Терміни, що використовуються у Регламенті, визначені у Законі України «Про адміністративні послуги».

4. Принципами надання адміністративних послуг у Центрі є:

- 1) пріоритет прав та законних інтересів замовника;
- 2) доступність та зручність отримання адміністративних послуг;
- 3) відкритість та прозорість – забезпечення проінформованості замовників адміністративних послуг;
- 4) обґрунтованість – урахування усіх обставин, що мають значення для вирішення адміністративної справи;
- 5) безсторонність (неупередженість) адміністративного органу;
- 6) гарантування права замовника на участь у процесі прийняття рішення;
- 7) оперативність та своєчасність надання адміністративної послуги;
- 8) рівність перед законом;
- 9) захищеність персональних даних;
- 10) раціональна мінімізація кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг.

**II. Вимоги до розміщення інформації.**

5. У приміщенні Центру на інформаційних стендах, а також в інформаційних терміналах (у разі їх наявності) розміщується та є

загальнодоступною така інформація:

- 1) структура та режим роботи Центру;
- 2) перелік адміністративних послуг, які надаються Центром;
- 3) інформаційні картки адміністративних послуг;
- 4) формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;
- 5) адреса, поштовий індекс Центру;
- 6) номери довідкових телефонів Центру;
- 7) адреса веб-сайту, факс, електронна пошта Центру;
- 8) положення про Центр та Регламент роботи Центру;
- 9) банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 10) відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру;
- 11) порядок оскарження рішень, дій та бездіяльності працівників Центру;
- 12) порядок оскарження адміністративних актів, отриманих через Центр;
- 13) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його телефону.

6. У Центрі може розміщуватись також інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:

- 1) строків надання адміністративних послуг;
- 2) користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
- 3) користування електронною системою керування чергою (у разі її наявності);

7. Перелік адміністративних послуг, які надаються у Центрі, має розміщуватись у доступному та зручному для замовників місці.

8. Формуляри (бланки) заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах–накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування, та/або в інформаційному підрозділі Центру (у разі його утворення), та/або видаються адміністраторами, головними спеціалістами з надання адміністративних послуг, реєстраторами, державними реєстраторами, представниками суб'єкта надання адміністративних послуг суб'єкту звернення.

9. Головні спеціалісти з надання адміністративних послуг, адміністратори, реєстратори та державні реєстратори відповідають за наповнення та поновлення інформації про діяльність ЦНАП на веб-сторінці селищної ради, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

10. Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг Центру у спосіб аналогічний до способу звернення.

### **III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

11. Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки

адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

12. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з керівником ЦНАП та/або органом, що прийняв рішення про утворення ЦНАП.

13. Орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

14. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це орган, який прийняв рішення про утворення ЦНАП, а також керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

#### **IV. Організація черги у Центрі**

15. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування замовників у Центрі вживаються заходи для запобігання виникненню черг, а у випадку їх виникнення – для регулювання черги.

16. У разі запровадження системи електронного керування чергою фізичні та юридичні особи, які мають намір одержати адміністративну послугу у Центрі, зобов'язані зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом. Система електронного керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

17. Працівник (працівники) Центру забезпечує надання замовникам інформації про правила користування системою електронного керування чергою, а за потреби – допомагає у користуванні системою.

18. За відсутності системи електронного керування чергою у Центрі забезпечується ведення журналу прийому відвідувачів, у якому може здійснюватися попередній запис замовників на певну визначену дату та час, за бажанням особи.

19. У випадку відсутності системи електронного керування чергою Центр може використовувати також інші інструменти керування чергою, відповідно до принципу рівності замовників.

#### **V. Порядок роботи Центру надання адміністративних послуг**

20. При зверненні замовника до Центру адміністратор Центру з'ясовує причину звернення особи та інформує її щодо подальших дій в межах Центру. Також за необхідності: консультує замовників щодо структури та роботи

Центру; допомагає замовникам у користуванні системою регулювання черги та інформаційними терміналами (у випадку їх запровадження); надає іншу первинну допомогу, яка пов'язана із одержанням адміністративних послуг.

21. Подання вхідного пакету документів на отримання адміністративної послуги з компетенції Центру та повернення вихідного пакету документів здійснюється виключно в Центрі.

22. Замовник має право подати вхідний пакет документів у Центрі особисто, в тому числі через представника, або шляхом використання поштового зв'язку.

23. Якщо вхідний пакет документів подається представником особи, до нього додаються документи, які підтверджують його повноваження.

24. Прийняття вхідних пакетів документів здійснюється адміністраторами Центру, представниками суб'єктів надання послуг, адміністративних послуг відповідно до опису робочого місця.

25. Якщо адміністративна послуга, яку бажає отримати замовник, надається невідкладно, вхідні пакети документів приймаються безпосередньо працівником Центру, до компетенції якого належить опрацювання та вирішення даної категорії справ.

26. Згідно з описом робочого місця за дорученням керівника Центру, посадові, службові особи суб'єкта надання адміністративних послуг при виникненні необхідності приймають вхідні пакети документів незалежно від компетенції власного адміністративного органу. У таких випадках вони зобов'язані здійснювати всі дії, передбачені Регламентом.

27. Адміністратор/представник суб'єкта надання адміністративних послуг надає формуляри (бланки) необхідних заяв замовникові, перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, здійснює необхідні уточнення, поправки. У випадку, якщо замовник допустив неточності або помилки при заповненні формуляру (бланку) заяви, адміністратор/представник суб'єкту надання адміністративних послуг пропонує виправити їх та надає необхідну допомогу.

28. Головні спеціалісти з надання адміністративних послуг, адміністратори, реєстратори та державні реєстратори суб'єкту надання адміністративних послуг під час отримання вхідного пакету документів зобов'язані з'ясувати бажані для замовника способи його повідомлення про результати вирішення адміністративної справи, а також бажаний спосіб передачі замовнику вихідного пакету документів, про що зазначається у листі проходження справи та/або електронному реєстрі.

29. Якщо вхідний пакет документів було отримано засобами поштового зв'язку, головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний реєстратор зобов'язаний не пізніше наступного дня надіслати особі опис вхідного пакету документів електронною поштою (його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості).

30. Якщо під час прийняття вхідного пакету документів головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний реєстратор виявив факти відсутності необхідного документу у вхідному пакеті документів та/або неповноту відомостей, адміністратор,

представник суб'єкта надання адміністративних послуг за вибором замовника або реєструє вхідний пакет документів, або повертає документи замовнику без реєстрації.

31. 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. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

32. Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор, представник суб'єкта надання адміністративних послуг формує справу у паперовому та електронному вигляді, при необхідності здійснює її копіювання та/або сканування.

## **VI. Опрацювання справи в Центрі або передання іншому виконавцю (фаховому органу/підрозділу)**

33. Після вчинення дій, передбачених розділом V цього Регламенту головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний реєстратор не пізніше наступного робочого дня після отримання вхідного пакету документів зобов'язаний направити справу виконавцю, вхідний пакет документів суб'єкту надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та про ставленням печатки (штампа) головного спеціаліста з надання адміністративної послуги, адміністратора, реєстратора, державного реєстратора що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться до листа-проходження справи у паперовій та/або електронній формі.

34. Центр зобов'язаний організувати передання справ виконавцям по мірі їх надходження, але не менше ніж один раз протягом робочого дня.

35. Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу в лист-проходження справи та/або електронний реєстр.

36. Виконавець зобов'язаний вирішити справу у строки, визначені законодавством та зафіксовані технологічною карткою адміністративної послуги.

37. Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється головним спеціалістом з надання адміністративної послуги, адміністраторами, реєстратором, державним реєстратором відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

38. Результат вирішення справи вноситься виконавцем у лист-проходження справи та/або електронний реєстр.

39. Виконавець зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з моменту вирішення справи, сформував вихідний пакет документів та направити його до Центру, про що він зазначає у листі-проходження справи та/або вносить відомості у електронний реєстр.

40. Головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний реєстратор у день надходження вирішеної справи здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей у електронний реєстр.

41. У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та/або включає послідовне або паралельне опрацювання справи двома і більше адміністративними органами, виконавець забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги, без участі замовника адміністративної послуги.

42. Вихідний пакет документів протягом трьох днів з моменту його реєстрації у Центрі надається замовнику особисто або надсилається поштою.

43. У випадках, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний реєстратор реєструє результат вирішення справи, невідкладно формує вихідний пакет документів та передає його замовнику.

44. Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – головний спеціаліст з надання адміністративної послуги, адміністратор, реєстратор, державний .

45. У Центрі зберігається інформація про кожну надану адміністративну послугу/справу у паперовій формі (ксерокопія) та/або електронній формі (відскановані документи): заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені Козелецькою селищною радою. Всі матеріали справи зберігаються у суб'єкта надання адміністративної послуги.

## **VII. Структура Центру**

46. Загальна структура Центру визначається як єдиний комплекс організаційних та технологічних засобів організації обслуговування громадян та юридичних осіб визначеною Козелецькою селищною радою.

47. Режим роботи Центру надання адміністративних послуг встановлюється селищним головою Козелецької селищної ради.

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

48. Замовник адміністративної послуги має право подати скаргу на отриманий через Центр результат надання адміністративної послуги до адміністративного органу, вищого відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

49. Скаргу на результат надання адміністративної послуги може бути подано протягом тридцяти днів з моменту доведення результату надання адміністративної послуги до відома замовника. Скарга, подана з порушенням строків, залишається без розгляду.

50. Замовник має право подати скаргу на результат надання адміністративної послуги до Центру або безпосередньо до вищого адміністративного органу.

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

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

53. У випадку, якщо особа подає скаргу на результат надання адміністративної послуги, отриманий через Центр, безпосередньо до суб'єкта розгляду скарги, такий орган зобов'язаний надіслати копію скарги до Центру протягом п'яти робочих днів з дня її отримання, а також проінформувати Центр про результати розгляду скарги протягом п'яти робочих днів з дня прийняття рішення за скаргою.

## **ІХ. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП**

54. У Центрі здійснюється обов'язкове ведення книги відгуків та пропозицій у паперовій та/або електронній формі, доступ до якої надається кожному суб'єкту звернення.

55. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів (працівників) Центру, якщо вважає, що ними порушено її права, свободи чи законні інтереси. Скаргу може бути подано протягом семи робочих днів з моменту вчинення дій чи бездіяльності.

56. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність головних спеціалістів з надання адміністративних послуг, адміністраторів, реєстраторів та державних реєстраторів Центру є керівник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є селищний голова.

57. Керівник Центру 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 має право подовжити термін розгляду скарги, але не більш ніж до тридцяти днів з моменту реєстрації скарги.

58. Рішення за скаргою не пізніше наступного дня з моменту його прийняття передається працівнику Центру, який здійснює його реєстрацію та не пізніше наступного дня надсилає відповідь особі.

59. Керівник Центру вчиняє всі необхідні дії для виконання рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.