

ПРОЕКТ РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг Волочиської районної державної
адміністрації Хмельницької області

На підставі статей 6, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», пункту 10 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України №588 від 01 серпня 2013 року «Про затвердження Примірною регламенту центру надання адміністративних послуг», та з метою забезпечення належного функціонування Центру надання адміністративних послуг Волочиської районної державної адміністрації:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Волочиської районної державної адміністрації Хмельницької області (додається).

2. Це розпорядження набирає чинності з моменту державної реєстрації у Волочиському районному управлінні юстиції, але не раніше з дня його оприлюднення.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на першого заступника голови Волочиської районної державної адміністрації.

Перший заступник
Голови адміністрації

В. Коваль

Виконав: начальник відділу з організації
надання адміністративних послуг та
видачі документів дозвільного характеру
апарату райдержадміністрації

Нікітюк Вадим Вікторович

0978846312

08.08.2014 року

ПРОЕКТ
ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови районної
державної адміністрації
№ _____

РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг Волочиської
Районної державної адміністрації Хмельницької області

I. Загальні положення

1.1. Регламент Центру надання адміністративних послуг Волочиської районної державної адміністрації (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Волочиської районної державної адміністрації (далі - Центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

1.2. Надання адміністративних послуг у Центрі здійснюється з дотриманням таких принципів:

- 1) верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 2) стабільності;
- 3) рівності перед законом;
- 4) відкритості та прозорості;
- 5) оперативності та своєчасності;
- 6) доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 7) захищеності персональних даних;
- 8) раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 9) неупередженості та справедливості;
- 10) доступності та зручності для суб'єктів звернення.

1.3. Центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, положенням про Центр та цим Регламентом.

1.4. Складовою частиною Центру є Дозвільний центр Волочиської райдержадміністрації. Видача документів дозвільного характеру в центрі здійснюється в порядку, визначеному законодавством, з урахуванням вимог Закону України «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується Центр

2.1. Центр розміщується в двоповерховій будівлі на першому поверсі, в центральній частині міста, в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: вул. Лисенка, 8а, м. Волочиськ, Хмельницька область, 31200.

На вході до будівлі розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи. Графік роботи Центру затверджується Волочиською районною державною адміністрацією з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до Центру облаштований пандусом та кнопкою виклику для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглій до центру території передбачено місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

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 включає:

- 1) сектор прийому;
- 2) сектор інформування;
- 3) сектор очікування;
- 4) 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 облаштовується при вході до приміщення Центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи Центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди 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.

2.5. Сектор очікування облаштовується столами, стільцями, кріслами тощо.

2.6. Сектор обслуговування утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора Центру.

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

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить не менш як 50м².

III. Вимоги до розміщення інформації в Центрі

3.1. У приміщенні Центру на інформаційних стендах, стелажах у відповідній рубриці веб-сайту районної державної адміністрації розміщується інформація про:

1) найменування Центру, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;

- 2) графік роботи Центру (прийомні дні та години, вихідні дні);
- 3) перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- 4) строки надання адміністративних послуг;
- 5) бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- 6) платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 7) супутні послуги, які надаються в приміщенні Центру;
- 8) прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- 9) положення про Центр;
- 10) регламент Центру.

3.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр, розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.

3.3. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення, та/або видаються працівниками Центру суб'єкту звернення.

3.4. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі.

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

IV. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

4.1. Районна державна адміністрація, а також керівник центру 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).

4.2. 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, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

V. Інформаційне забезпечення

5.1. Районна державна адміністрація створює та забезпечує роботу веб-сайту Центру або окремого розділу на своєму веб-сайті (далі – веб-сайт), де розміщується інформація, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

5.2. Інформація, яка розміщується в приміщенні Центру та на веб-сайті, повинна бути актуальною і повною.

5.3. Інформація подана на веб-сайті має бути зручною для пошуку та копіювання.

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

VI. Керування чергою в Центрі

6.1. 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.

6.2. Суб'єкт звернення для прийому реєструється, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом.

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

Для організації прийому громадян адміністратор Центру формує журнал реєстрації черги/попереднього запису суб'єктів звернення на поточний місяць. В журналі реєстрації

черги/попереднього запису суб'єктів звернення в обов'язковому порядку зазначається дата прийому, а також прізвище, ініціали адміністратора, номер його робочого місця, прізвище, ім'я та по батькові заявника та адреса. Форма журналу реєстрації черги/попереднього запису суб'єктів звернення затверджується цим Регламентом (додаток 1).

У разі потреби суб'єкти звернення повинні мати змогу здійснити попередній запис на прийом до адміністратора (адміністраторів) та учасників Центру. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого або телефонного звернення до адміністратора Центру на рецепції. Під час попереднього запису адміністратор реєструє суб'єкта в журналі реєстрації черги/попереднього запису суб'єктів звернення на відповідний день та час прийому (прізвище заявника, первинний чи повторний прийом, адресу, питання по якому звернення), про що повідомляє заявника. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвались за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин, попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

6.4.3 метою забезпечення оперативності обслуговування суб'єктів звернення у Центрі надається вичерпна інформація і консультації щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, облік яких фіксується у журналі реєстрації консультацій суб'єктів звернення. Форма журналу реєстрації консультацій суб'єктів звернення затверджується цим Регламентом (додаток 2).

VII. Прийняття заяви та інших документів у центрі

7.1. 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.

7.2. 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”.

7.3. 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.

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

7.5. Адміністратор Центру перевіряє відповідність вхідного пакета документів інформаційній картці адміністративної послуги, у разі потреби надає допомогу суб’єктові звернення в заповненні бланка заяви. 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.

7.6. 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.

7.7. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб’єктом звернення до неї, у двох примірниках. Форма опису вхідного пакета документів затверджується цим Регламентом (додаток 3).

7.8. Суб’єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом із проставлянням 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.

7.9. 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.

7.10. Адміністратор Центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу обліку/реєстрації вхідного пакету документів та звернень громадян для отримання адміністративних послуг (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. Форма журналу обліку/ реєстрації вхідного пакету документів та звернень громадян для отримання адміністративних послуг затверджується цим Регламентом (додаток 4).

7.11. 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.

7.12. 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.

7.13. 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 затверджується цим Регламентом (додаток 5).

VIII. Опрацювання вхідного пакета документів у Центрі

8.1. Після вчинення дій, передбачених пунктами 7.1 – 7.13 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 проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи.

8.2. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

8.3. 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.

8.4. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністратором Центру відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника Центру.

8.5. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний:

1) своєчасно інформувати Центр про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи;

2) 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.

IX. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення.

9.1. 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.

9.2. 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, а також до відповідного реєстру в паперовій та/або електронній формі.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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.

9.6. 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 документи зберігається у Центрі.

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

Х. Оскарження результатів надання адміністративних послуг через Центр

10.1 Суб'єкт звернення має право подати скаргу на отриманий через Центр результат надання адміністративної послуги до суб'єкта надання адміністративної послуги або до вищого органу відносно того органу, що вирішив справу (у разі, якщо такий вищий орган існує).

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

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

10.4. У випадку, якщо суб'єкт звернення 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.

ХІ. Оскарження дій або бездіяльності адміністратора та інших працівників Центру

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

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

11.3. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність адміністратора є керівник Центру. Суб'єктом розгляду скарги на дії чи бездіяльність керівника Центру є голова районної державної адміністрації.

11.4. 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 Центру має право подовжити 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.

11.5. Керівник Центру вчиняє всі необхідні дії для прийняття об'єктивного рішення за скаргою, в межах своїх повноважень вирішує питання про дисциплінарну відповідальність адміністратора.

Заступник голови адміністрації

І.Мальований

Виконав: начальник відділу з організації
надання адміністративних послуг та
видачі документів дозвільного характеру
апарату райдержадміністрації

Нікітюк Вадим Вікторович

0978846312

08.08.2014 року

Додаток 1
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
Волочиської районної державної
адміністрації Хмельницької області
(пункт 6.3 розділу VI)

Журнал реєстрації черги / попереднього запису суб'єктів звернення
на _____ місяць

[illegible]

до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
Волочиської районної державної
адміністрації Хмельницької області
(пункт 6.4 розділу VI)

Журнал реєстрації консультацій суб'єктів звернення
на _____ місяць

[illegible]

Додаток 3
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
Волочиської районної державної
адміністрації Хмельницької області
(пункт 7.7 розділу VII)

ОПИС

вхідного пакета документів, необхідних для одержання _____

(назва адміністративної послуги)

від _____

(найменування суб'єкта звернення)

№ п/п	Перелік поданих документів	Номер і дата документу	Кількість аркушів у справі	Спосіб повідомлення про результат	Примітка
1.				За телефоном:	
2.				_____	
3.				(номер телефону)	
4.				Поштовим зв'язком:	
5.				_____	
6.				_____	
7.				_____	
8.				_____	
9.				(поштова адреса)	
10.				На електронну адресу:	
11.				_____	
12.				(електронна адреса)	

«__» _____ 20__ р.

реєстраційний № _____

(П.І.Б. адміністратора)

(особистий підпис)

Опис отримав (-ла): _____
(П.І.Б. суб'єкта звернення) (дата) (особистий підпис)

(пункт 7.10 розділу VII)

[illegible]

Додаток 5
до Регламенту Центру надання
адміністративних послуг
Волочиської районної державної
адміністрації Хмельницької області
(пункт 7.13 розділу VII)

ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

до справи від «__» _____ 20__ р. реєстраційний № _____

для _____
(назва адміністративної послуги)

від _____
(найменування суб'єкта звернення)

_____ (адреса, телефон, електронна пошта)

№ з/п	Суб'єкта надання адміністративної послуги, який отримав документи згідно опису, ПІБ, посада	Дата передачі, та підпис суб'єкта надання адміністративної послуги про отримання справи	Дата повернення, та підпис адміністратора про отримання справи
1.			
2.			
3.			
4.			

(П.І.Б. суб'єкта надання адміністративної послуги)

(дата)

(особистий підпис)

(П.І.Б. адміністратора)

(дата)

(особистий підпис)