

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Станично-Луганської
районної державної
адміністрації
Луганської області

22 липня 2019 р. № 1057

РЕГЛАМЕНТ

**Відділу адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг)
Станично-Луганської районної державної адміністрації Луганської області
(нова редакція)**

I. Загальні положення

1. Регламент Відділу адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг) Станично-Луганської районної державної адміністрації Луганської області (далі – Регламент), визначає порядок організації роботи Відділу адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг) Станично-Луганської районної державної адміністрації Луганської області (далі – ЦНАП), порядок дій адміністраторів, державних реєстраторів ЦНАП та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП 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 ЦНАП та цим Регламентом.

3. Суб'єкти надання адміністративних послуг готують інформаційні та технологічні картки, відповідні зразки заяв для отримання адміністративної послуги.

У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує керівника ЦНАП, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та технологічних карток згідно із законодавством.

4. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі ЦНАП можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій.

II. Організація роботи ЦНАП

1. ЦНАП розміщений в центральній частині населеного пункту. На вході в приміщення розміщується інформаційна вивіска з найменуванням ЦНАП та графіком його роботи.

2. Графік роботи ЦНАП затверджується з урахуванням вимог Закону України «Про адміністративні послуги». Час прийому суб'єктів звернень у ЦНАП становить не менш як п'ять днів на тиждень та сім годин на день без перерви на обід і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, що надаються через ЦНАП. При цьому не рідше ніж один день на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до 20-ї години.

Графік роботи ЦНАП:

Понеділок 07.48 – 16.30

Вівторок 07.48 – 16.30

Середа 07.48 – 20.00

Четвер 07.48 – 16.30

П'ятниця 07.48 – 15.30

Субота, неділя вихідний

Графік прийому суб'єктів звернень ЦНАП:

Понеділок 08.00 – 15.00

Вівторок 08.00 – 15.00

Середа 13.00 – 20.00

Четвер 08.00 – 15.00

П'ятниця 08.00 – 15.00

Субота, неділя вихідний

Вхід до ЦНАП облаштований пандусом для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до ЦНАП території є місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

3. Надання адміністративних послуг у ЦНАП 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.

4. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання виникненню черг.

5. У приміщенні ЦНАП розміщується у доступному, зручному для замовників місці та є загальнодоступною така інформація:

адреса місця знаходження ЦНАП;

адреса веб-сайту, телефон, факс, електронна пошта ЦНАП;

режим роботи ЦНАП;

перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

інформаційні картки адміністративних послуг;

формуляри (бланки) заяв та зразки їх заповнення;

Положення та Регламент ЦНАП;

банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП.

Формуляри (бланки) заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах та групуються за видами адміністративних послуг.

Адміністратор відповідає за наповнення та поновлення інформації про діяльність ЦНАП на вебсторінці райдержадміністрації, 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.

У ЦНАП забезпечується доступ до інформації особам з обмеженими можливостями шляхом розміщення її способами, які є зручними для осіб з обмеженими можливостями.

III. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг.

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 ЦНАП.

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

2. У разі запровадження системи електронного керування чергою фізичні та юридичні особи, які мають намір одержати адміністративну послугу у ЦНАП, 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 персоналізовану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

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

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

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

V. Консультування заявників в ЦНАП.

1. Адміністратори, державні реєстратори ЦНАП при зверненні замовника надають необхідні консультації, у тому числі:

здійснюють взаємодію із замовниками по телефону (роз'яснюють порядок звернення в ЦНАП тощо);

здійснюють консультування замовників із загальних питань, стосовно порядку, способів надання адміністративних послуг, супутніх послуг, які надаються в приміщенні ЦНАП;

здійснюють консультування замовників, які надали документи до ЦНАП щодо стану розгляду їх адміністративної справи;

видають замовникам бланки, форми заяв на отримання адміністративних послуг;

надають замовникам допомогу при заповненні документів, необхідних для отримання адміністративних послуг.

VI. Робота з документами

1. Адміністратором, державним реєстратором ЦНАП здійснюється 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).

Прийняття заяв для отримання адміністративних послуг від фізичних осіб, у тому числі фізичних осіб – підприємців, здійснюється незалежно від реєстрації їх місця проживання, крім випадків, передбачених законом.

Заяви від юридичних осіб приймаються за місцезнаходженням таких осіб або у випадках, передбачених законом, за місцем провадження діяльності або місцезнаходженням відповідних об'єктів, якщо інше не встановлено законом.

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

У разі коли вхідний пакет документів подається законним представником суб'єкта звернення, він пред'являє документи, що посвідчують особу та його повноваження.

3. Адміністратор, державний реєстратор приймає від суб'єкта звернення (його уповноваженої особи) заповнену заяву та перевіряє наявність повного комплексу документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, відповідно до затвердженої інформаційної картки адміністративної послуги.

У разі потреби надає допомогу суб'єктові звернення в заповненні бланка заяви. Коли суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, адміністратор, державний реєстратор повідомляє його про відповідні недоліки та надає необхідну допомогу в їх усуненні.

4. Адміністратор, державний реєстратор здійснює реєстрацію заяви у паперовому та/або електронному вигляді. Після реєстрації адміністратор, державний реєстратор ЦНАП формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5. Адміністратор, державний реєстратор ЦНАП складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення.

6. Адміністратор, державний реєстратор ЦНАП 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку).

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

8. Після отримання справи суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати, прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до опису передачі документів.

9. Контроль за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами ЦНАП.

10. Суб'єкти надання адміністративної послуги протягом строку, визначеного для конкретної послуги, забезпечують вирішення справи по суті звернення (розгляд, прийняття рішення, підготовка та оформлення відповідного документу, відмова у задоволенні заяви, виконання інших заходів). Після цього, протягом одного робочого дня, передають результат розгляду справи адміністратору ЦНАП.

11. Суб'єкт надання адміністративної послуги, державний реєстратор ЦНАП зобов'язаний:

своєчасно інформувати адміністратора ЦНАП 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 ЦНАП про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор ЦНАП невідкладно інформує про це керівника.

12. Адміністратор, державний реєстратор видає суб'єкту звернення результат надання адміністративної послуги – відповідний документ (або

відмову у його видачі), про що робить відповідний запис в описі видачі документів, що формується у паперовому та/або електронному вигляді.

13. Адміністративна справа формується в паперовому та/або електронному вигляді з копії заяви на отримання адміністративної послуги, опису документів, що додаються до неї, а також копії результатів надання адміністративних послуг (у тому числі рішення про відмову у задоволенні заяви суб'єкту звернення).

Реєстраційна справа формується в паперовому та електронному вигляді з заяви та пакету документів, необхідних для надання відповідної адміністративної послуги.

14. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справа у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги зберігаються у ЦНАП.

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

Реєстраційні справи щодо реєстрації нерухомого майна та їх обтяжень, реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців в паперовій формі зберігаються у ЦНАП. Ведення архіву реєстраційних справ здійснюється виключно державними реєстраторами.

15. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори і керівник ЦНАП.

VII. Оскарження дій або бездіяльності адміністраторів та інших працівників ЦНАП

1. Суб'єкт звернення має право подати скаргу на дії чи бездіяльність адміністраторів, державних реєстраторів (працівників) ЦНАП, 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.

2. Оскарження дій (бездіяльності) працівників ЦНАП, адміністративного акту, отриманого через ЦНАП, здійснюється згідно з чинним законодавством.

Начальник відділу
адміністративних послуг



Оксана ПЕНЬКОВА