

ЗАТВЕРДЖЕНО
Начальником Циркунівської
сільської військової адміністрації
_____ **М. СІКАЛЕНКО**

ТИМЧАСОВИЙ РЕГЛАМЕНТ

**РОБОТИ ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»
ЦИРКУНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ**

ЦИРКУНИ 2023р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядженням Начальника
Циркунівської сільської військової
адміністрації
від 19.06.2023 р. №01-05/74

ТИМЧАСОВИЙ РЕГЛАМЕНТ РОБОТИ ВІДДІЛУ «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» ЦИРКУНІВСЬКОЇ СІЛЬСЬКОЇ РАДИ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Тимчасовий Регламент (далі - Регламент) визначає порядок організації роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Циркунівської сільської ради (далі – відділ «ЦНАП»), пересувних робочих місць адміністраторів, порядок дій адміністраторів, інших працівників 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 відділі «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.

1.4. Відділ «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, Тимчасовим Положенням про відділ «Центр надання адміністративних послуг» Циркунівської сільської ради та Тимчасовим Регламентом роботи відділу «Центр надання адміністративних послуг» Циркунівської сільської ради.

1.5. Дотримання вимог Регламенту роботи відділу «ЦНАП» є обов'язковим до виконання усіма працівниками Циркунівської сільської військової адміністрації, а також для суб'єктів надання адміністративних послуг в частині надання відповідних послуг через відділ «ЦНАП».

РОЗДІЛ 2. ПРИМІЩЕННЯ, В ЯКОМУ РОЗМІЩУЄТЬСЯ ВІДДІЛ «ЦНАП»

2.1. Відділ «ЦНАП» розміщується в центрі громади села Циркуни.

На вході до приміщення (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням відділу та табличка з інформацією про його місцезнаходження, графік роботи тощо.

Графік роботи відділу «ЦНАП», пересувних робочих місць адміністраторів такого центру (в разі їх утворення) затверджується розпорядженням начальника Циркунівської сільської військової адміністрації (далі – Циркунівська СВА), з урахуванням потреб суб'єктів звернення та відповідно до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Вхід до приміщень відділу «ЦНАП» облаштований пандусом та поручнями з обох боків для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також місцями для тимчасового розміщення дитячих візочків.

2.2. У приміщення відділу «ЦНАП» здійснюється очікування, прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками відділу. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до відділу «ЦНАП».

2.3. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг розміщується в доступному місці (інформаційному стенді) книга відгуків і пропозицій.

2.4. На інформаційних стендах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування відділу «ЦНАП», його місцезнаходження, пересувних місць адміністраторів (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, адресу веб-сайту, електронної пошти;

графік роботи відділу «ЦНАП», пересувних робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», пересувні робочі місця адміністраторів (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;

прізвище, ім'я, по батькові начальника відділу «ЦНАП», контактні телефони, адресу електронної пошти;

тимчасове положення про відділ «ЦНАП»;

тимчасовий регламент відділу «ЦНАП»;

2.5. Перелік адміністративних послуг, які надаються через відділ «ЦНАП», пересувні місця адміністраторів (в разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці.

Перелік адміністративних послуг, які надаються через пересувні робочі місця адміністраторів (у разі їх утворення), затверджується розпорядженням начальника Циркунівської СВА, з урахуванням потреб суб'єктів звернення.

2.6. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у роботі відділу «ЦНАП» можуть брати участь представники суб'єктів надання адміністративних послуг для надання консультацій та послуг.

РОЗДІЛ 3. ІНФОРМАЦІЙНА ТА ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

3.1. Начальник Циркунівської СВА, а також начальник відділу можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг.

3.2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це начальника Циркунівської СВА, а також начальника відділу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

3.3. Інформаційні та технологічні картки адміністративних послуг, які надаються відділом ЦНАП затверджуються відповідним розпорядженням начальника Циркунівської СВА.

РОЗДІЛ 4. ІНФОРМУВАННЯ СУБ'ЄКТА ЗВЕРНЕННЯ

4.1. Начальник Циркунівської СВА створює та забезпечує роботу веб-сайту, де розміщується інформація, зазначена в пункті 2.4. цього Регламенту, а також відомості про пересувних робочих місць адміністраторів (в разі їх утворення), інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

4.2. Інформація, яка розміщується в приміщенні відділу «ЦНАП» та на веб-сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

4.3. Суб'єктам звернення, які звернулися до відділу «ЦНАП» забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг у спосіб, що аналогічний способу звернення, або в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб.

РОЗДІЛ 5. ПРИЙНЯТТЯ ВХІДНОГО ПАКЕТУ ДОКУМЕНТІВ У ВІДДІЛІ ЦНАП

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 у відділі «ЦНАП» або пересувних робочих місцях адміністраторів (в разі їх утворення).

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.

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, анулювання) документів дозвільного характеру, які оформлені 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 відділі «ЦНАП» (пересувному робочому місці адміністратора (в разі їх утворення) особисто, через представника (законного представника), надіслати його поштою (рекомендованим листом з описом вкладення) або у випадках, передбачених законом, за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку.

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

5.5. Адміністратор відділу «ЦНАП» 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.

5.6. Адміністратор відділу «ЦНАП» складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

5.7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки (штампа) відповідного адміністратора відділу, а також відмітки про дату та час його складення. Другий примірник опису вхідного пакета документів зберігається в матеріалах справи, а у разі здійснення у відділі «ЦНАП» електронного документообігу - в електронній формі.

5.8. Адміністратор відділу «ЦНАП» під час отримання вхідного пакета документів зобов'язаний з'ясувати прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення про результат надання адміністративної послуги, спосіб передачі суб'єктові звернення вихідного пакета документів (особисто, засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку чи в інший вибраний суб'єктом звернення спосіб), про що зазначається в описі вхідного пакета документів у паперовій та/або електронній формі.

5.9. Адміністратор відділу «ЦНАП» 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.

Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних послуг у відділі «ЦНАП», пересувному робочому місці адміністратора може вестися централізовано (зокрема шляхом запровадження електронного документообігу) або окремо.

5.10. 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 відділу «ЦНАП» не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакета документів електронною поштою (та/або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

5.11. Після реєстрації вхідного пакета документів адміністратор відділу «ЦНАП» формує справу у паперовій та/або електронній формі та в разі потреби здійснює її копіювання та/або сканування.

5.12. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу «ЦНАП» 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.

РОЗДІЛ 6. ОПРАЦЮВАННЯ СПРАВИ (ВХІДНОГО ПАКЕТА ДОКУМЕНТІВ)

6.1. Після вчинення дій, передбачених розділом 5 цього Регламенту, адміністратор відділу «ЦНАП» зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з урахуванням графіка роботи суб'єкта надання адміністративної послуги, 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.

6.2. Передача справ у паперовій формі від відділу «ЦНАП» (пересувного робочого місця адміністратора (в разі їх утворення) 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 відділу «ЦНАП», надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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 відділу «ЦНАП» відповідно до розподілу обов'язків за рішенням начальника відділу.

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

1) своєчасно інформувати відділ 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 відділу «ЦНАП» про хід розгляду справи.

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

РОЗДІЛ 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 відділу «ЦНАП», про що зазначається в листі про проходження справи.

7.2. Адміністратор відділу «ЦНАП» 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.

7.3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто підпис (у тому числі його представникові (законному 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 зазначається в описі вхідного пакета документів або в іншому документі, визначеному органом, що утворив відділ «ЦНАП», і зберігається в матеріалах справи.

7.4. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у відділі «ЦНАП» 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 у відділі, а потім передається для архівного зберігання.

7.5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу «ЦНАП» 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 та в межах повноважень адміністратори і начальник відділу «ЦНАП».

7.7. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу в паперовій (копія документів) та/або електронній (скановані копії документів) формі за розпорядженням начальника Циркунівської СВА, може зберігатися в приміщенні відділу «ЦНАП».

У разі надання адміністративної послуги за допомогою державних реєстрів інформація про послугу зберігається у відповідному реєстрі.

Інформація про адміністративні послуги надані адміністратором відділу «ЦНАП», що працює на пересувному робочому місці, подається відділу для узагальнення в порядку, визначеному регламентом відділу «ЦНАП».

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

РОЗДІЛ 8. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ АДМІНІСТРАТОРА ВІДДІЛУ ЦНАП, ЩО ПРАЦЮЄ НА ПЕРЕСУВНОМУ РОБОЧОМУ МІСЦІ

8.1. Рішення про утворення та розміщення пересувного робочого місця адміністратора приймається начальником Циркунівської СВА, відповідно до вимог цього Регламенту, та з урахуванням потреб суб'єктів звернення, кількості населення, що буде ними обслуговуватися, та обсягу послуг, що надаватимуться.

8.2. Пересувне робоче місце адміністратора передбачає наявність відповідного комплекту технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до Інтернету.

8.3. Робота пересувного робочого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно-територіальної одиниці. Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного робочого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного робочого місця визначається начальником Циркунівської СВА.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного робочого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

Перший заступник начальника
Циркунівської сільської військової
адміністрації

Ігор КУЗЬМЕНКО