

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
районної державної
адміністрації

24.05.2017 № 189

ПРИМІРНИЙ РЕГЛАМЕНТ
центру надання адміністративних послуг при
Мелітопольській районній державній адміністрації

Загальна частина

1. Цей Примірний регламент визначає порядок організації роботи центру надання адміністративних послуг при Мелітопольській районній державній адміністрації (далі — центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому Примірному регламенті терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративні послуги».

3. Надання адміністративних послуг у центрі 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. Центр 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 центр та регламентом центру.

Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

5. Центр розміщується в центральній частині міста або іншому зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

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

Вхід до центру повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями.

У приміщенні центру облаштовується туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На прилеглий до центру території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування центру.

6. 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:

- сектор прийому;
- сектор інформування;
- сектор очікування;
- сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій та здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до адміністраторів за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини центру суб'єктам звернення забороняється.

Закрита частина може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

7. Сектор прийому облаштовується при вході до приміщення центру. У ньому здійснюється загальне інформування та консультування суб'єктів звернення з питань роботи центру.

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

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі можливості — інформаційні термінали 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.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштовується

відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та доступному місці.

9. Сектор очікування розміщується в просторому приміщенні, площа якого визначається залежно від кількості осіб, які звертаються до центру протягом дня, та облаштовується столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень в центрах, утворених при виконавчих органах селищних, сільських рад, районних державних адміністраціях — не менш як 10 місць.

Сектор очікування у разі потреби обладнується автоматизованою системою керування чергою, системою звукового інформування осіб похилого віку та тих, що мають вади зору.

Для оплати адміністративного збору в секторі очікування можуть розміщуватися банкомати, платіжні термінали.

10. Сектор обслуговування повинен бути утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця адміністраторів можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів. 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.

11. Площа секторів очікування та обслуговування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів центру.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для центрів, утворених при виконавчих органах міських міст районного значення, селищних, сільських рад, районних держадміністраціях — не менш як 50 кв. метрів.

12. На інформаційних стендах та інформаційних терміналах розміщується інформація, зокрема, про:

найменування центру, його місцезнаходження та місцезнаходження його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), номери телефонів для довідок, факсу, адресу сайту, електронної пошти;

графік роботи центру, його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення) (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;

строки надання адміністративних послуг;

бланки заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;

платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
 супутні послуги, які надаються в приміщенні центру;
 прізвище, ім'я, по батькові керівника центру, контактні телефони, адресу електронної пошти;
 користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);
 користування автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);
 положення про центр;
 регламент центру.

13. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр, його територіальні підрозділи, віддалені місця для роботи адміністраторів центру (у разі їх утворення), повинен розміщуватися у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі (у разі його наявності). Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

14. Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються у секторі інформування на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

15. Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації, зазначеної в цьому розділі, шляхом розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

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

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

17. Орган, що утворив центр, 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).

18. 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.

Робота інформаційного підрозділу центру

19. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи центру та порядку прийому суб'єктів звернення у центрі може утворюватися інформаційний підрозділ.

Інформаційний підрозділ центру також:

інформує за усним клопотанням суб'єкта звернення про належність порушеного ним питання до компетенції центру;

консультує суб'єктів звернення щодо порядку внесення плати (адміністративного збору) за надання платних адміністративних послуг, надає інформацію про платіжні реквізити для сплати адміністративного збору;

надає іншу інформацію та допомогу, що необхідні суб'єктам звернення до прийому їх адміністратором.

20. Мелітопольська районна державна адміністрація створює та забезпечує роботу сайта центру або окремого розділу на своєму сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 12 цього Примірного регламенту, а також відомості про місце розташування центру (його територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів центру (в разі їх утворення), найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

21. Інформація, яка розміщується в приміщенні центру (в тому числі на інформаційних терміналах) та на сайті, повинна бути актуальною і вичерпною.

Інформація на сайті центру має бути зручною для пошуку та копіювання.

22. Суб'єктам звернення, які звернулися до центру з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку), забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг центром у спосіб, аналогічний способу звернення.

Керування чергою в центрі

23. 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.

24. У разі запровадження автоматизованої системи керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором центру реєструється за допомогою терміналу в такій системі, отримує відповідний номер у черзі та очікує на прийом. Автоматизована система керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням його прізвища та імені).

25. 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 сайті центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником центру години.

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

Прийняття заяви та інших документів у центрі

27. 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 або його територіальних підрозділах, віддалених місцях для роботи адміністраторів такого центру (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.

28. 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».

29. Суб'єкт звернення має право подати вхідний пакет документів у центрі (його територіальному підрозділу, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (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.

Заява для отримання адміністративної послуги в електронній формі подається через Єдиний державний портал адміністративних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

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

31. 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.

32. 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.

33. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням 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.

34. 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 бажане місце отримання оформленого результату надання адміністративної послуги (в центрі, його територіальному підрозділі, віддаленому місці для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення), 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.

35. Адміністратор центру 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.

36. 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 відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку або поштовим відправленням.

37. 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.

38. 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.

Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

39. Після вчинення дій, передбачених пунктами 27—38 цього Примірного регламенту, адміністратор центру 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.

40. Передача справ у паперовій формі від центру (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення) до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив центр, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративної послуги або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

41. 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.

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

43. Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати центр 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 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.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

44. 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 (його територіального підрозділу, віддаленого місця для роботи адміністратора центру (в разі їх утворення)), про що зазначається в листі про проходження справи.

45. 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.

46. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під 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 центр, і зберігається в матеріалах справи.

47. У разі незазначення 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.

48. 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.

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

50. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення та інші документи, визначені органом, що утворив центр, зберігається у центрі.

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

Керівник апарату районної
державної адміністрації



С. Ю. Орловський