



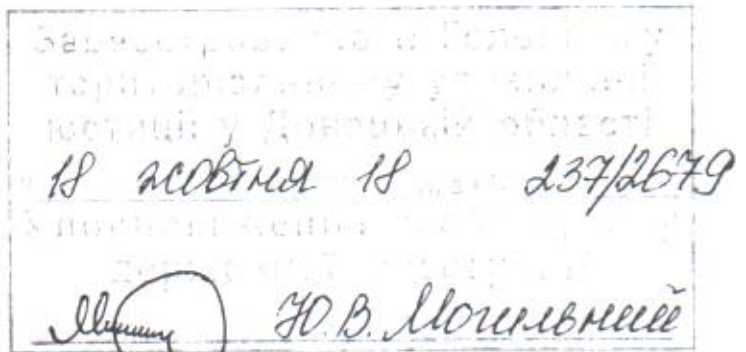
УКРАЇНА

**ПОКРОВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

від 26.09.2018 № 340

м.Покровськ

Про затвердження Регламенту
Центру надання адміністративних
послуг при Покровській районній
державній адміністрації Донецької
області



Відповідно до Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 (із змінами), враховуючи положення абзацу третього пункту 2 постанови Кабінету Міністрів України від 28 грудня 1992 року № 731 «Про затвердження Положення про державну реєстрацію нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади» (із змінами), частини десятої статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», керуючись статтями 39, 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг при Покровській районній державній адміністрації Донецької області (додається).

2. Юридичному відділу райдержадміністрації (Зима) забезпечити подання цього розпорядження на державну реєстрацію до Головного територіального управління юстиції у Донецькій області в установленому порядку.

3. Це розпорядження набирає чинності з дня його опублікування.

4. Координацію роботи щодо виконання даного розпорядження покласти на відділ надання адміністративних послуг райдержадміністрації (Кузнецова), контроль залишаю за собою.

Голова райдержадміністрації

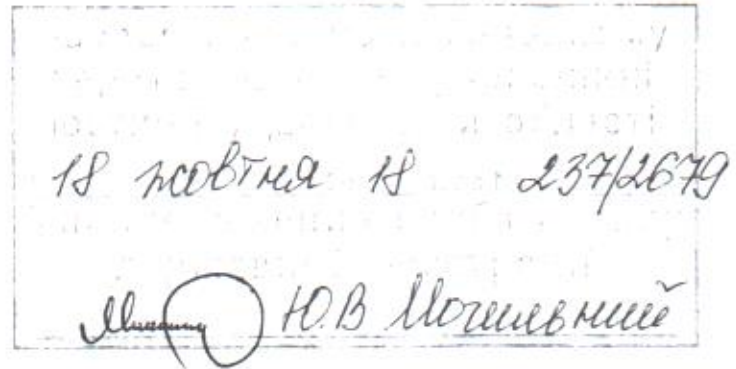


А.В.Шишко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
райдержадміністрації

від 26 вересня 2018 року № 340



РЕГЛАМЕНТ

Центру надання адміністративних послуг при Покровській районній державній адміністрації Донецької області

I. Загальні положення

1. Регламент Центру надання адміністративних послуг при Покровській районній державній адміністрації Донецької області (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг при Покровській районній державній адміністрації Донецької області (далі - центр), порядок дій адміністраторів центру та їх взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. У цьому 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.

II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр

1. Центр розміщується в центральній частині міста Покровськ з розвинутою транспортною інфраструктурою за адресою: 85300, Донецька область, місто Покровськ, вулиця Торгівельна, будинок 11.

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

Графік роботи центру затверджується Покровською районною державною адміністрацією Донецької області, з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги".

Вхід до центру облаштований пандусами для осіб з інвалідністю та зручними сходами з поручнями.

У приміщенні, центру облаштована туалетна кімната з урахуванням потреб осіб з інвалідністю.

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

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:

сектор прийому;

сектор інформування;

сектор очікування;

сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі адмінбудівлі.

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 розміщується на першому поверсі будівлі, при розширенні площі може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

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

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

У секторі інформування розміщені інформаційні стенди, а також інформаційний термінал в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Сектор інформування облаштований столами, стільцями, телефоном, факсимільним апаратом та забезпечений канцелярськими товарами для заповнення суб'єктами звернення необхідних документів.

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг сектор інформування облаштований відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщена на видному та у доступному місці.

5. Сектор очікування розміщений в просторому приміщенні, площа якого визначена 20,6 кв.м, та облаштований столами для оформлення документів та в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

У секторі очікування облаштовані місця для суб'єктів звернень, не менш, як на 10 місць.

Сектор очікування за можливістю 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.

6. Сектор обслуговування 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 має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади адміністратора центру.

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 для центру 53,1 кв.м.

8. На інформаційних стендах та інформаційному терміналі розміщується інформація, зокрема, про:

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

графік роботи центру (прийомні дні та години, вихідні дні);

перелік адміністративних послуг, які надаються через центр 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 інформаційним терміналом;

положення про центр;

регламент центру.

9. Перелік адміністративних послуг, які надаються через центр розміщується у доступному та зручному для суб'єктів звернення місці, у тому числі на інформаційному терміналі. Адміністративні послуги в переліку групуються за моделлю життєвих ситуацій суб'єктів звернення та/або сферами правовідносин (законодавства), та/або суб'єктами надання адміністративних послуг.

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

11. Особам з інвалідністю 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 інвалідністю.

12. 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.

III. Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

1. Покровська районна державна адміністрація Донецької області, 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).

2. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це Покровську районну державну адміністрацію Донецької області, а також керівника центру, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

IV. Робота інформаційного підрозділу центру

1. Для надання допомоги суб'єктам звернення у користуванні інформаційним терміналом 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.

2. Покровська районна державна адміністрація Донецької області, створює та забезпечує роботу окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 8 Розділу III 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.

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

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

4. 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.

V. Керування чергою в центрі

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.

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

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

VI. Прийняття заяви та інших документів у центрі

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.

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. 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".

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

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

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

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.

6. Адміністратор центру складає опис вхідного пакета документів (додаток 1), у якому зазначаються інформація про заяву та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках.

7. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставлянням печатки 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.

8. 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, 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.

9. Адміністратор центру здійснює реєстрацію вхідного пакета документів шляхом внесення даних до журналу реєстрації у паперовій формі, це – журнал обліку / реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, які подає суб'єкт звернення або уповноважена ним особа адміністратору (додаток 2) або електронній формі, це – журнал обліку / реєстрації заяв та документів, необхідних для надання адміністративних послуг, які подає суб'єкт звернення або уповноважена ним особа адміністратору (додаток 3). Після внесення даних справі присвоюється номер, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви, в описі вхідного пакета документів та листі про проходження справи з надання адміністративної послуги.

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 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.

11. 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.

12. Інформацію про вчинені дії адміністратор центру вносить до листа про проходження справи з надання адміністративної послуги у Центрі надання адміністративних послуг при Покровській райдержадміністрації (додаток 4) 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.

VII. Опрацювання справи (вхідного пакета документів)

1. Після вчинення дій, передбачених розділом VI цього 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 проставлянням печатки адміністратора, що передав відповідні документи.

2. Передача справ у паперовій формі від центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному Покровською районною державною адміністрацією Донецької області, але не менш 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.

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.

4. 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.

5. Суб'єкт надання адміністративної послуги:

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

2) надає 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.

VIII. Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

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.

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.

3. Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під розписку (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 в описі вхідного пакета документів або іншому документі визначеному Покровською районною державною адміністрацією Донецької області і зберігається в матеріалах справи.

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.

5. У разі коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор центру реєструє інформацію про результат розгляду справи в журналі у паперовій або електронній формі, негайно формує вихідний пакет документів та передає його суб'єктові звернення.

6. Суб'єкти надання адміністративних послуг, адміністратори і керівник центру забезпечують належне надання адміністративних послуг у встановлені законодавством строки.

7. 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 Покровською районною державною адміністрацією Донецької області зберігається у центрі.

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

Регламент Центру надання адміністративних послуг при Покровській районній державній адміністрації Донецької області розроблено відділом надання адміністративних послуг райдержадміністрації

Начальник відділу надання
адміністративних послуг
райдержадміністрації – адміністратор



Т.С.Кузнецова