



РОЗПОРЯДЖЕННЯ
ГОЛОВИ БОБРИНЕЦЬКОЇ РАЙОННОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від "04" грудня 2017 року

м. Бобринець

№ 230-р

Про затвердження регламенту відділу з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг апарату Бобринецької районної державної адміністрації

Відповідно до частини десятої статті 12 Закону України “Про адміністративні послуги”, статті 41 Закону України “Про місцеві державні адміністрації”, постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588 “Про затвердження Примірною регламенту Центру надання адміністративних послуг”, з метою визначення порядку організації роботи відділу з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг апарату Бобринецької районної державної адміністрації та його взаємодії із суб’єктами надання адміністративних послуг:

1. Затвердити регламент відділу з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг апарату Бобринецької районної державної адміністрації (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови районної державної адміністрації від 31 грудня 2013 року № 438-р “Про затвердження регламенту центру надання адміністративних послуг при Бобринецькій районній державній адміністрації”.

**Перший заступник голови
районної державної адміністрації**

В.МЕЛЬНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Бобринецької районної державної
адміністрації

04 грудня 2017 № 230-р

Регламент

відділу з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг апарату Бобринецької районної державної адміністрації

Загальна частина

1. Регламент відділу з питань організації діяльності центру надання адміністративних послуг апарату Бобринецької районної державної адміністрації (далі – відділ) визначає порядок організації роботи відділу, порядок дій адміністраторів відділу та його взаємодії із суб'єктами надання адміністративних послуг.

2. Надання адміністративних послуг у відділі 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.

3. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами центральних та місцевих органів виконавчої влади, положенням про відділ та регламентом відділу.

4. Графік роботи відділу:

Працює щодня (крім вихідних та святкових днів):

понеділок - четвер - з 8.00 до 17.15 год.;

п'ятниця - з 8.00 до 16.00 год.;

обідня перерва - з 12.00 до 13.00 год.

Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг

5. Адміністратор відділу може 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).

6. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це орган, що утворив відділ, а також адміністратора відділу, готує пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно із законодавством.

7. Відділ створює та забезпечує роботу рубрики “Центр надання адміністративних послуг” веб-сайту Бобринецької районної державної адміністрації.

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

Керування чергою у відділі

9. З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у відділі вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення – для керування чергою.

10. У відділі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до відділу та/або електронної реєстрації на веб-сайті відділу. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені адміністратором відділу години.

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

Прийняття заяви та інших документів у відділі

12. Прийняття від суб'єкта звернень 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.

13. 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 здійснюється відповідно до Закону України “Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності”.

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

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

16. Адміністратор відділу 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.

17. 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.

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

19. Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакета документів за підписом і з проставленням 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 електронного документообігу – в електронній формі.

20. Адміністратор відділу 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.

21. Адміністратор відділу 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.

22. 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 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.

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

24. Інформацію про вчинені дії адміністратор відділу 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)

25. Після вчинення дій, передбачених пунктами 12-24 прийняття вхідного пакета документів, адміністратор відділу 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.

26. Передача справ у паперовій формі від відділу до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється в порядку, визначеному органом, що утворив відділ, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом доставки працівником відділу, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

27. 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.

28. Контроль за дотримання суб'єктами надання адміністративних послуг строків розгляду справ та прийняття рішень здійснюється адміністраторами відділу.

29. 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 про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду справи (строків надання адміністративної послуги тощо) адміністратор відділу невідкладно інформує про це заступника голови районної державної адміністрації, до функціональних повноважень якого входить координація роботи відділу.

Передача вихідного пакета документів суб'єктові звернення

30. 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, про що зазначається в листі про проходження справи.

31. Адміністратор відділу 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.

32. 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.

33. У разі не зазначення суб'єктом звернення зручного для нього способу отримання вихідного пакета документів або його неотримання у відділі 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.

34. У разі, коли адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор відділу 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.

35. Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть суб'єкти надання таких послуг та в межах повноважень адміністратори відділу.

36. Інформація про кожну надану адміністративну послугу та справу у паперовій (копія) та/або електронній (відскановані документи) формі, зокрема заява суб'єкта звернення, результат надання адміністративної послуги та інші документи, визначені органом, що утворив відділ, зберігається у відділі.

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