

***Про затвердження Регламенту  
Центру надання адміністративних  
послуг Золочівської районної  
державної адміністрації***

Відповідно до законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про адміністративні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 р. № 558 «Про затвердження примірного Регламенту Центру надання адміністративних послуг» на виконання доручення голови Львівської облдержадміністрації від 04.07.2013 р. № 80/0/6-13 та з метою вдосконалення системи надання адміністративних послуг, створення зручних і сприятливих умов отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади:

1. Затвердити Регламент Центру надання адміністративних послуг Золочівської районної державної адміністрації, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на першого заступника голови районної державної адміністрації М. Бучковського.

**Голова**

**Я. ОКРЕПКИЙ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови

райдержадміністрації

від \_\_\_\_\_ 2013р. № \_\_\_\_\_

## **РЕГЛАМЕНТ**

### **Центру надання адміністративних послуг Золочівської районної державної адміністрації**

#### **Загальна частина**

1. Цей Регламент визначає порядок організації роботи Центру надання адміністративних послуг Золочівської районної державної адміністрації (далі – Центр, ЦНАП), 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.

#### **Вимоги до приміщення, в якому розміщується центр**

5. Центр розміщується в зручному для суб'єктів звернення місці з розвинутою транспортною інфраструктурою.

На вході до будівлі розміщується інформаційна вивіска з найменуванням Центру та графіком його роботи.

Графік роботи Центру затверджується головою Золочівської районної державної адміністрації, з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративні послуги”.

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

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 поверсі будівлі.

Закрита частина призначена виключно для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву).

Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.

7. Сектор прийому та інформування облаштовується при вході до приміщення Центру. У них здійснюється загальне інформування суб'єктів звернення з питань роботи Центру, з порядком та умовами надання адміністративних послуг.

У секторі інформування розміщуються інформаційні стенди, а також у разі наявності - інформаційні термінали в зручному для перегляду місці, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

8. Сектор очікування розміщений в приміщенні та облаштований в достатній кількості стільцями, кріслами тощо.

9. Сектор обслуговування утворений за принципом відкритості розміщення робочих місць. Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення має інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові посади адміністратора Центру та суб'єкта надання адміністративних послуг .

10. На інформаційних стендах (у разі наявності - інформаційних терміналах) 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;

- 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;

- строки надання адміністративних послуг;

- користування інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі її наявності);

- положення про Центр;

- регламент Центру.

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

12. В приміщенні Центру облаштовується скринька для висловлення суб'єктами звернень зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг.

Керівником Центру, суб'єктами надання адміністративних послуг проводиться щорічний аналіз таких зауважень і пропозицій, вживаються відповідні заходи.

13. На основі узгоджених рішень із суб'єктами надання адміністративних послуг у Центрі можуть надаватися адміністративні послуги безпосередньо такими суб'єктами.

14. Суб'єкти надання адміністративних послуг зобов'язані забезпечити здійснення посадовими особами прийому суб'єктів звернень у Центрі згідно з графіком, затвердженим керівником відповідного суб'єкта надання адміністративних послуг.

### **Інформаційна допомога суб'єктам звернення**

15. Відділ з надання адміністративних послуг створює та забезпечує роботу веб-сайту центру або окремого розділу на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена в пункті 10 цього регламенту, а також відомості про місце розташування центру, найближчі зупинки громадського транспорту, під'їзні шляхи, місця паркування, інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

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

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

17. 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.

### **Інформаційна та технологічна картки адміністративних послуг**

18. Голова районної державної адміністрації, а також керівник Центру можуть вносити суб'єктові надання адміністративної послуги пропозиції щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та

технологічних карток адміністративних послуг за (у тому числі для документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності).

19. У разі внесення змін до законодавства щодо надання адміністративної послуги суб'єкт її надання своєчасно інформує про це голову райдержадміністрації, а також керівника Центру, готує відповідні пропозиції щодо внесення змін до інформаційних та/або технологічних карток згідно з вимогами законодавства.

### **Керування чергою в центрі**

20. 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.

21. 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).

22. У Центрі може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернення на прийом до адміністратора на визначену дату та час. Попередній запис здійснюється шляхом особистого звернення до Центру. Прийом суб'єктів звернення, які зареєструвалися шляхом попереднього запису, здійснюється у визначені керівником Центру години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 20 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

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

### **Прийняття заяви та інших документів у Центрі**

24. 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.

25. 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 місцевими дозвільними органами, та зареєстрованих декларацій здійснюються відповідно до Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності".

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

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

28. 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.

29. 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.

30. Адміністратор Центру складає опис вхідного пакета документів, у якому зазначаються інформація про реєстраційний номер заяви та перелік документів, поданих суб'єктом звернення до неї, у двох примірниках. Форма опису вхідного пакету документів додається до цього Регламенту ( *додаток 1*).

31. 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.

32. 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 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.

33. 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. *Додаток 3*.

34. 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 та передає суб'єкту надання адміністративних послуг.

35. 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.

36. 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. Форма листа про проходження справи додається до цього Регламенту (додаток 2).

### **Опрацювання справи (вхідного пакета документів)**

37. Після вчинення дій, передбачених пунктами 20-32 цього Регламенту, адміністратор Центру 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.

38. Передача справ у паперовій формі від Центру до суб'єкта надання адміністративної послуги здійснюється не менш ніж один раз протягом робочого дня шляхом доставки працівником Центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

39. 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.

40. 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.

41. 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.**

42. 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.

43. 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.

44. 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.

45. 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.

46. 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.

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

48. 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 зберігаються у Центрі.

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

Начальник управління економічного розвитку та торгівлі райдержадміністрації

О.П. Залуцька





## ЛИСТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ СПРАВИ

справа № \_\_\_\_\_

Найменування		П.І.Б.		Дата та час:		Дата та час:	
суб'єкта надання адміністративних послуг	адміністратора Центру	суб'єкта надання адміністративних послуг (підпис)	адміністратора Центру (підпис)	Ресстрації надходження заяви та вхідного пакета документів від суб'єкта звернення до адміністратора Центру	Передачі та прийняття заяви та вхідного пакета документів до суб'єкта надання адміністративних послуг	Ресстрації відповідного рішення суб'єкта надання адміністративних послуг (Вихідний номер)	Передачі та прийняття відповідного рішення адміністратора Центру (підписи осіб)

### ПОВІДОМЛЕННЯ СУБ'ЄКТА ЗВЕРНЕННЯ ПРО РЕЗУЛЬТАТ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ:

Дата \_\_\_\_\_ за телефоном \_\_\_\_\_ П.І.Б. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (адміністратора Центру)

\_\_\_\_\_ (підпис)

МП

Дата \_\_\_\_\_ поштового \_\_\_\_\_ відправлення \_\_\_\_\_

(у разі нез'явлення суб'єкта звернення для одержання письмового повідомлення про відмову у наданні адміністративної послуги)

## ЖУРНАЛ

### обліку/реєстрації звернень для отримання адміністративних послуг \*

<i>Реєстраційний номер</i>	<i>Дата надходження заяви на отримання адміністративної послуги</i>	<i>Контрольний термін виконання послуги</i>	<i>Дата видачі результату послуги</i>	<i>Відомості про суб'єкта звернення: найменування Контактні дані та адреса</i>	<i>Назва адміністративної послуги</i>	<i>ПІБ, підпис адміністратора Центру надання адміністративних послуг</i>	<i>ПІБ відповідальног о суб'єкта надання адміністративних послуг Контактні дані та адреса</i>	<i>Результат надання адміністративної послуги</i>	<i>Підпис одержувача послуги</i>	<i>Примітки</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

- У разі потреби журнал може доповнюватись додатковими графами