

**РЕГЛАМЕНТ**  
Центру надання адміністративних послуг міста Слов'янська  
(у новій редакції)

**I. Загальні положення**

1. Регламент центру надання адміністративних послуг міста Слов'янська (далі – Регламент) встановлює порядок діяльності Центру надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), зокрема, порядок дій адміністратора (адміністраторів) ЦНАП та його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг у ході надання адміністративних послуг.

2. ЦНАП та суб'єкти надання адміністративних послуг у своїй діяльності керуються Конституцією та Законами України «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про захист персональних даних», вимогами до підготовки технологічної картки адміністративної послуги, затвердженими Постановою Кабінета Міністрів України від 30.01.2013 №44, іншими нормативно-правовими актами, що регламентують надання адміністративних послуг.

3. У цьому Регламенті терміни вживаються у значенні, встановленому Законом України «Про адміністративні послуги».

4. Надання адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється відповідно до принципів:

- 4.1. Стабільності;
- 4.2. Верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- 4.3. Рівності перед законом;
- 4.4. Відкритості та прозорості;
- 4.5. Доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- 4.6. Оперативності та своєчасності;
- 4.7. Захищеності персональних даних;
- 4.8. Раціональної мінімізації кількості документів та процедурних дій, що вимагаються для отримання адміністративних послуг;
- 4.9. Неупередженості та справедливості;
- 4.10. Доступності та зручності для суб'єктів звернення.

**II. Вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦНАП**

1. На вході до приміщень (будівлі) розміщується інформаційна вивіска з найменуванням та графіком роботи.

2. Вхід до ЦНАП повинен бути облаштований пандусами та/або іншими технічними засобами для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

3. На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення.

4. Приміщення ЦНАП поділяється на відкриту та закриту частини.

У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення. Робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням прізвища, імені, по батькові адміністратора ЦНАП. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини ЦНАП.

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) та включає інші приміщення, вхід до яких суб'єктам звернення забороняється.

Відкрита частина включає: сектор прийому, сектор інформування, сектор очікування, сектор обслуговування.

Відкрита частина розміщується на першому поверсі будівлі.

Площа відкритої частини повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення і роботи адміністраторів ЦНАП.

### **Графік роботи ЦНАП**

**Часи прийому:**

**Понеділок, Середа, Четвер, П'ятниця, Субота – з 08.00-16.00**

**Вівторок – 08.00-20.00**

**Опрацювання документів:**

**Понеділок, Середа, Четвер - 16.00-17.00**

### **III. Вимоги до розміщення інформації**

1. У приміщенні ЦНАП на інформаційних стендах розміщується інформація про:

1.1. Найменування центру, його місцезнаходження, графік роботи ЦНАП (дні роботи та прийомні години);

1.2. Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

1.3. Інформаційні картки адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП;

1.4. Бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення;

1.5. Адресу, поштовий індекс ЦНАП;

1.6. Номери довідкових телефонів ЦНАП;

- 1.7. Адресу веб-сайту ЦНАП, факс, електронну пошту ЦНАП;
- 1.8. Платіжні реквізити для оплати платних адміністративних послуг;
- 1.9. Відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні ЦНАП (при наявності);
- 1.10 Порядок оскарження результатів надання адміністративних послуг, отриманих через ЦНАП, а також рішень, дій та бездіяльності працівників ЦНАП;
- 1.11. Прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, номер його / її телефону, адресу електронної пошти.
- 1.12. Положення про ЦНАП;
- 1.13. Регламент ЦНАП.

2. У ЦНАП може розміщуватись також інша інформація за рішенням його керівника, зокрема, щодо:  
строків надання адміністративних послуг;  
користування інформаційними терміналами (у разі їх наявності);  
користування електронною системою керування чергою (у разі її наявності).

Перелік адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, повинен розміщуватись у доступному та зручному для суб'єктів звернень місці, в тому числі на інформаційному терміналі (у разі наявності).

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщуються на стендах-накопичувачах або стелажах у вільному доступі у зоні очікування або видаються працівниками ЦНАП суб'єкту звернення.

Слов'янська міська рада створює та забезпечує роботу веб-сайту ЦНАП або окремої веб-сторінки на своєму веб-сайті, де розміщується інформація, зазначена у цьому розділі Регламенту, а також відомості про місце розташування ЦНАП, наявність сполучення громадського транспорту, під'їзних шляхів та місць паркування, а також може розміщуватись інша корисна для суб'єктів звернення інформація.

Інформація, яка розміщується у приміщенні ЦНАП та на інформаційних ресурсах ЦНАП, повинна бути актуальною й повною. Інформація, подана на веб-сайті ЦНАП або відповідній веб-сторінці, має бути зручною для пошуку та копіювання. Керівник ЦНАП визначає працівника, відповідального за оновлення інформації на інформаційних ресурсах ЦНАП, про що зазначається в посадовій інструкції такого працівника.

Суб'єктам звернення, які звернулися за допомогою засобів телекомунікації (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку) забезпечується можливість отримання інформації про надання адміністративних послуг ЦНАП у спосіб аналогічний до способу звернення.

#### **IV. Інформаційна і технологічна картки адміністративних послуг**

1. Інформаційні і технологічні картки розробляються та затверджуються суб'єктами надання адміністративних послуг відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» та вимог до підготовки технологічної картки

адміністративної послуги, що затверджуються Кабінетом Міністрів України, а також інших нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг.

2. Слов'янська міська рада може затвердити форму інформаційної картки адміністративної послуги та форму технологічної картки адміністративної послуги, які надаються через ЦНАП.

3. Зміни до затверджених інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг вносяться суб'єктами надання адміністративних послуг за погодженням з керівником ЦНАП та Слов'янським міським головою.

4. Слов'янська міська рада, а також керівник ЦНАП можуть вносити суб'єкту надання адміністративної послуги подання щодо необхідності внесення змін до затверджених інформаційних та технологічних карток.

5. У разі внесення змін до законодавства щодо надання певної адміністративної послуги, суб'єкт надання відповідної адміністративної послуги своєчасно інформує про це Слов'янську міську раду, а також керівника ЦНАП, готує відповідні зміни до інформаційних та / або технологічних карток згідно з вимогами законодавства та цього Регламенту.

## **V. Керування чергою у ЦНАП**

У разі запровадження системи електронного керування чергою суб'єкт звернення для прийому адміністратором зобов'язаний зареєструватись за допомогою терміналу в електронній системі керування чергою, отримати відповідний номер в черзі та очікувати на прийом. Система електронного керування чергою може передбачати персоніфіковану реєстрацію суб'єкта звернення (із зазначенням прізвища та імені особи).

У ЦНАП може здійснюватися попередній запис суб'єктів звернень на прийом до адміністратора на певну визначену дату (день) та час. Попередній запис може здійснюватися шляхом особистого звернення до працівника ЦНАП. Прийом суб'єктів звернень, які зареєструвалися за допомогою попереднього запису, здійснюється у визначені керівником ЦНАП години. У разі запізнення суб'єкта звернення на прийом за попереднім записом більш ніж на 5 хвилин попередній запис анулюється. У цьому випадку суб'єкт звернення може подати документи в загальному порядку або записатися на певну дату та час повторно.

ЦНАП може використовувати інші інструменти керування чергою, гарантуючи дотримання принципу рівності суб'єктів звернень.

## **VI. Прийняття заяви та інших документів у ЦНАП**

Прийняття від суб'єкта звернення заяви та інших документів, необхідних для надання адміністративної послуги (далі – вхідний пакет документів), та повернення документів (результату надання адміністративної послуги, далі також - вихідний пакет документів) здійснюється виключно у ЦНАП.

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

Якщо вхідний пакет документів подається уповноваженим представником суб'єкта звернення, до нього додаються документи, які підтверджують особу представника та засвідчують його / її повноваження (довіреність або інший документ, що посвідчує відносини представництва).

Адміністратор перевіряє відповідність поданого пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, за потреби – надає допомогу суб'єкту звернення у заповненні бланку заяви. У випадку, якщо суб'єкт звернення припустився неточностей або помилки при заповненні бланку заяви, адміністратор повідомляє заявника про відповідні недоліки та, за потреби, надає необхідну допомогу у їх виправленні. Всі виправлення під час прийняття вхідного пакету документів підтверджуються підписом суб'єкта звернення.

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.

Адміністратор складає опис вхідного пакету документів у якому зазначається інформація про перелік документів, поданих суб'єктом звернення. Опис складається у двох примірниках.

Суб'єктові звернення надається примірник опису вхідного пакету документів за підписом та печаткою (штампом) відповідного адміністратора із відміткою про дату і час його складання, реєстраційний номер заяви і перелік документів, що додаються до неї. Другий примірник опису вхідного пакету документів зберігається в матеріалах справи, у випадку застосування у ЦНАП електронного документообігу – в електронній формі.

Адміністратор під час отримання вхідного пакету документів зобов'язаний з'ясувати бажані для суб'єкта звернення способи його повідомлення про результат надання адміністративної послуги (телефоном, засобами поштового зв'язку, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку у випадках, передбачених законодавством); а також бажаний спосіб передачі суб'єктові звернення результату надання адміністративної послуги (особисто чи засобами поштового або телекомунікаційного зв'язку), про що також зазначається в описі вхідного пакету документів у паперовій та / або електронній формі.

Адміністратор здійснює реєстрацію вхідного пакету 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 пакету документів.

Суб'єкт звернення несе персональну відповідальність щодо достовірності

наданих ним даних при зверненні до ЦНАП для отримання адміністративної послуги.

Якщо вхідний пакет документів отримано засобами поштового зв'язку і він не містить інформації про прийнятний для суб'єкта звернення спосіб його повідомлення, адміністратор не пізніше наступного робочого дня надсилає суб'єктові звернення опис вхідного пакету документів електронною поштою (та\або його відскановану копію) чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку (за можливості) або поштовим відправленням.

Якщо під час прийняття вхідного пакету документів адміністратор виявив факт відсутності одного чи кількох документів, необхідних для отримання адміністративної послуги (передбаченого законом та відповідною інформаційною карткою адміністративної послуги) та / або очевидну помилковість, неточність чи неповноту відомостей, адміністратор за вибором суб'єкта звернення або реєструє вхідний пакет документів з недоліками, або повертає документи суб'єктові звернення без реєстрації для усунення недоліків.

При реєстрації вхідного пакету з недоліками суб'єкт звернення одночасно повідомляється про потребу усунення вказаних недоліків та попереджається про ймовірність негативного рішення у випадку їх неусунення. Якщо суб'єкт звернення надсилає вхідний пакет документів засобами поштового зв'язку, він інформується про виявлені недоліки у відповідному повідомленні – описі вхідного пакету документів, а за можливості також негайно повідомляється телефоном.

Всі додаткові документи, в тому числі документи на заміну, подаються суб'єктом звернення лише через ЦНАП із фіксацією цих дій в матеріалах справи та журналі реєстрації. При цьому суб'єктові звернення видається доповнений опис вхідного пакету документів (на заміну). Внесення додаткових документів та / або документів на заміну підтверджується підписом суб'єкта звернення (уповноваженого представника).

У випадку не усунення суб'єктом звернення недоліків вхідного пакету документів, рішення у справі приймається на основі наявних документів відповідно до закону.

Після реєстрації вхідного пакету документів адміністратор формує справу у паперовій та / або електронній формі, за потреби (і за можливості) здійснює її копіювання та / або сканування.

Інформацію про вчинені дії адміністратор вносить до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі. Лист-проходження справи також містить відомості про послідовність дій (етапів), необхідних для надання адміністративної послуг та залучених суб'єктів надання адміністративної послуги.

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

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, після отримання вхідного пакету документів направити (передати) вхідний пакет документів суб'єктові надання адміністративної послуги, до компетенції якого належить прийняття рішення у справі (надалі – виконавець), про що робиться відмітка у листі-проходженні справи із зазначенням часу, дати та найменування суб'єкта надання адміністративної послуги, до якого її направлено, та проставленням печатки (штампа) адміністратора, що передав відповідні документи. Відомості про передання вхідного пакету документів вносяться адміністратором до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

Передача справ у паперовій формі від ЦНАП виконавцям здійснюється не менше ніж один раз протягом робочого дня шляхом отримання справ представником суб'єкта надання адміністративних послуг або їх доставки працівником центру, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

У разі, якщо адміністративна послуга потребує декількох дій (етапів) для її вирішення та дозволяє (передбачає) паралельне опрацювання справи двома і більше суб'єктами надання адміністративних послуг, адміністратор забезпечує проходження цих дій (етапів) у встановленому порядку відповідно до технологічної картки адміністративної послуги без участі суб'єкта звернення – шляхом міжвідомчої взаємодії (в тому числі, за можливості, із застосуванням електронного документообігу). Для цього матеріали справи чи їх копії у паперовій та / або електронній формі одночасно передаються та / або надсилаються усім залученим виконавцям. Зведення матеріалів справи здійснюється виконавцем, що ухвалює (або готує) кінцеве рішення у справі.

Отримавши справу, виконавець зобов'язаний внести запис про її отримання із зазначенням дати та часу, а також прізвища, імені, по батькові відповідальної посадової особи до листа-проходження справи у паперовій та / або електронній формі.

Суб'єкт надання адміністративної послуги, за потреби, отримує документи або інформацію, що перебувають у володінні державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ або організацій, що належать до сфери їх управління. Таке отримання здійснюється за умов наявності в матеріалах справи згоди (дозволу) суб'єкта звернення на збирання, використання та зберігання його персональних даних у межах, необхідних для надання адміністративної послуги.

Виконавець зобов'язаний розглянути справу та прийняти по ній рішення у строки, визначені законом та зафіксовані у технологічній картці адміністративної послуги.

Контроль за дотриманням виконавцем (виконавцями) терміну розгляду справи та прийняття рішень здійснюється адміністраторами, відповідно до розподілу обов'язків за рішенням керівника ЦНАП.

Виконавець зобов'язаний своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні термінів розгляду справ та прийняття рішень, а також інші проблеми, що виникають при розгляді справи. Виконавець зобов'язаний надавати інформацію на усний або письмовий запит (в т.ч. в електронною

поштою) адміністратора щодо ходу розгляду справи. У разі виявлення факту (фактів) порушення щодо розгляду справи (вимог щодо термінів надання адміністративної послуги тощо) адміністратор зобов'язаний невідкладно інформувати про це керівника ЦНАП.

У разі, якщо в ході вирішення справи виявлено підстави для прийняття негативного (повністю або частково відмовного) для суб'єкта звернення рішення, виконавець повинен врахувати, чи може отримання від суб'єкта звернення додаткових пояснень, інформації, документів позитивно вплинути на зміст цього рішення, та відповідно – забезпечити право суб'єкта звернення на участь у процесі розгляду справи та прийняття рішення. Будь-яке додаткове витребування та отримання пояснень, інформації, документів від суб'єкта звернення здійснюється лише через ЦНАП.

Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний: своєчасно інформувати ЦНАП про перешкоди у дотриманні строку розгляду справи та прийняті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду справи; надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання адресу електронної пошти) адміністратора ЦНАП про хід розгляду справи.

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

### **VIII. Передача результатів надання адміністративних послуг суб'єкту звернення**

Суб'єкт надання адміністративної послуги зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після оформлення результату надання адміністративної послуги, формує вихідний пакет документів та передає його до ЦНАП, про що зазначається у листі-проходженні справи.

Адміністратор невідкладно у день надходження результату надання адміністративної послуги здійснює реєстрацію вихідного пакету документів шляхом внесення відповідних відомостей до листа-проходження справи, а також до відповідного реєстру у паперовій та / або електронній формі.

Адміністратор невідкладно, у день надходження вихідного пакета документів, повідомляє про результат надання адміністративної послуги суб'єктові звернення у спосіб, зазначений в описі вхідного пакета документів (телефоном, електронною поштою чи іншими засобами телекомунікаційного зв'язку).

Вихідний пакет документів передається суб'єктові звернення особисто під підпис (в тому числі його / її представнику) - при пред'явленні документа, який посвідчує особу та документа, який підтверджує повноваження представника; або, у випадках передбачених законодавством, передається в інший прийнятий для суб'єкта звернення спосіб.

У разі незазначення суб'єктом звернення зручного для себе способу



отримання результату надання адміністративної послуги або його неотримання у ЦНАП протягом двох місяців – результат надання адміністративної послуги надсилається суб'єкту звернення засобами поштового зв'язку. У разі відсутності відомостей про місце проживання (місцезнаходження) суб'єкта звернення та відсутності іншої контактної інформації – результат надання адміністративної послуги зберігається протягом тримісячного терміну у ЦНАП, а потім передається на архівне зберігання.

У випадку, якщо адміністративна послуга надається невідкладно, адміністратор реєструє інформацію про результат вирішення справи у журналі (у паперовій та / або електронній формі), негайно формує вихідний пакет документів у справі та передає його суб'єктові звернення.

Факт отримання результату надання адміністративної послуги підтверджується підписом суб'єкта звернення (при особистому отриманні) або отримання повідомлення про вручення (у випадку направлення поштою). Інформація про дату отримання вихідного пакету документів суб'єктом звернення фіксується у ЦНАП в листі-проходженні вхідного пакета документів та у журналі реєстрації адміністративних послуг і зберігається в матеріалах справи.

Відповідальність за своєчасне та належне надання адміністративної послуги несе виконавець, та в межах своїх повноважень – адміністратори і керівник ЦНАП.

У ЦНАП зберігається інформація про кожен надану адміністративну послугу / справу у паперовій формі (ксерокопія) та / або електронній формі (відскановані документи), зокрема заява суб'єкта звернення, листування з суб'єктом звернення про хід розгляду справи, результат надання адміністративної послуги.

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

## **ІХ. Взаємодія.**

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.

## **Х. Відповідальність.**

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